

**KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH
(STUDI TENTANG LAYANAN SERTIFIKASI PRONA DI
KELURAHAN BANDUNGREJOSARI KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh :

**HELMI WISNU SATRIA
NIM. 115030500111027**



Dosen Pembimbing :

- 1. Dr. Siti Rochmach, M.Si**
- 2. Dr. Suryadi, M.S**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

MALANG

2015

MOTTO

“Dan janganlah kalian berjalan diatas bumi ini dengan menyombongkan diri, karena kalian tidak akan mampu menembus bumi atau menjulang tinggi”
(QS Al-Isra:37)

“Gantungkan cita-citamu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit! Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang”
(Soekarno)

“Manusia membutuhkan *partner* atau rekan yang bisa diajak berdiskusi atau saling menyemangati” (Merry Riana)

“Kebahagiaan dalam hidup dilandasi dengan rendah hati, keberhasilan jiwa berasal dari kerja keras dan keteguhan diri, kesuksesan terindah adalah saat-saat berbagi, menjadi insan bermanfaat dan bersyukur”
(H. Wisnu Satria, 2015)

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi Tentang Layanan Sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang)

Disusun Oleh : Helmi Wisnu Satria

Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Minat : Ilmu Administrasi Pemerintahan

Malang, 2 Februari 2015

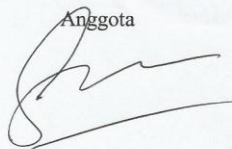
Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Siti Rochmach., M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Dr. Suryadi., MS
NIP. 19601103 198703 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 28 Januari 2015
Jam : 09.00-10.00
Skripsi atas nama : Helmi Wisnu Satria
Judul : Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi
Tentang Layanan Sertifikasi PRONA Di Kelurahan
Bandungrejosari Kota Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Siti Rohmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Dr. Survadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



Trisnawati, S.Sos. M.AP
NIP. 19800807 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 22 Januari 2015



Helmi Wisnu Satria

115030500111027

RINGKASAN

Helmi Wisnu Satria, 2015, **KUALITAS PELAYANAN SERTIFIKASI TANAH (STUDI TENTANG LAYANAN SERTIFIKASI PRONA DI KELURAHAN BANDUNGREJOSARI KOTA MALANG)** Dr. Siti Rochmach, M.Si, Dr. Suryadi, M.S

Sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria atau biasa disebut PRONA ini merupakan kebijakan BPN RI dalam pensertifikatan tanah yang ditujukan kepada kalangan masyarakat ekonomi menengah kebawah. Sertifikasi PRONA yang merupakan amanat dari Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 dilakukan secara massal, murah dan mudah. Pensertifikatan tanah melalui PRONA ini kemudian diimplementasikan oleh BPN Kantor Kota maupun Kabupaten di seluruh Indonesia agar terjangkau hingga ditingkat kelurahan dan desa. Tujuan dari adanya sertifikasi tanah melalui PRONA ini yaitu memberikan kepastian hukum atas hak bidang tanah yang belum bersertifikat bagi kalangan ekonomi menengah kebawah. Tentunya masyarakat yang berhak menjadi peserta PRONA merasa termudahkan dalam kegiatan pensertifikatan hak atas bidang tanah yang dimilikinya. Sejalan dengan hal tersebut memanglah diperlukan pelayanan yang berkualitas agar dalam proses sertifikasi tanah, masyarakat memberikan penilaian positif kepada Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang bertindak sebagai *leading sector* didalamnya. Pada tahun 2013 BPN Kantor Kota Malang melakukan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA yang salah satunya dilaksanakan di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang. BPN Kantor Kota Malang sebagai salah satu kantor pertanahan di daerah yang melaksanakan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA dapat dikatakan telah mencerminkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan adanya asas-asas pelayanan publik yang berkualitas didalam kegiatan sertifikasinya. Namun demikian terdapat beberapa faktor penghambat maupun faktor yang mendukung kegiatan sertifikasi PRONA di Kota Malang tahun 2013 tersebut.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dibatasi oleh tiga fokus penelitian yaitu (1) Proses pelayanan sertifikasi PRONA sejak tahap pendaftaran, pelaksanaan hingga penyelesaian (2) Kualitas pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA yang dilihat berdasarkan asas-asas pelayanan publik yang berkualitas seperti; kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu. (3) Faktor pendukung sertifikasi PRONA yang meliputi Waktu penyelesaian dalam satu tahun anggaran, Sarana dan Prasarana, Antusiasme Masyarakat. Kemudian faktor penghambat yang meliputi kurangnya aparatur dibidang pengukuran dan lamanya pengumpulan data yuridis. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam melaksanakan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA tersebut, BPN Kantor Kota Malang melaksanakan beberapa tahapan kegiatan sertifikasi PRONA sesuai dengan jadwal kegiatan yang telah ditetapkan. Proses pelaksanaan sertifikasi PRONA berjalan dengan baik dengan adanya penyederhanaan dan kepastian waktu tahapan yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang. Kualitas pelayanan sertifikasi PRONA juga terbilang baik dan berkualitas dengan adanya implementasi asas pelayanan publik yang berkualitas didalamnya. Ditemukannya asas atau unsur pelayanan publik yang berkualitas seperti kesederhanaan ditandai dengan adanya penyederhanaan tahapan yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang, kejelasan dan kepastian yang meliputi kejelasan persyaratan administratif, kepastian biaya, pejabat, dan waktu, keamanan proses sertifikasi PRONA hingga akhir terbitnya sertipikat, keterbukaan segala informasi yang

berkaitan dengan sertifikasi PRONA ,efisiensi dengan adanya persyaratan yang berkaitan langsung dengan sertifikasi,ekonomis yaitu dalam sertifikasi PRONA terdapat pengenaan biaya gratis dari BPN Kantor Kota Malang dan iuran ditingkat kelurahan yang ditetapkan secara wajar,keadilan yang merata kepada setiap masyarakat yang berhak menerima sertifikasi PRONA,ketepatan waktu dengan adanya pelaksanaan pelayanan PRONA yang diselesaikan dalam rentang waktu tertentu. Selain itu terdapat faktor pendukung sertifikasi PRONA yang terdiri dari waktu penyelesaian sertifikasi dilaksanakan pada satu tahun anggaran, sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang sangat memadai, serta tingginya antusiasme masyarakat terhadap sertifikasi PRONA. Selanjutnya juga ditemukan adanya faktor penghambat yang meliputi kurangnya aparatur BPN Kantor Kota Malang dibidang pengukuran dan lamanya proses pengumpulan data yuridis.

Pelaksanaan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA sangat diminati oleh warga Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang. Agar dalam pelaksanaan pelayanan kegiatan sertifikasi PRONA dapat berjalan lebih baik lagi maka beberapa hal perlu diperhatikan seperti menambah jumlah target bidang tanah PRONA, menambah aparatur BPN Kantor Kota Malang dan meningkatkan intensitas koordinasi dengan masyarakat peserta PRONA

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), Sertifikasi PRONA (*Certification of PRONA*)

SUMMARY

Helmi Wisnu Satria, 2015, **SERVICE QUALITY OF LAND CERTIFICATION (STUDY ABOUT SERVICE OF CERTIFICATION THROUGH PRONA IN THE SUB DISTRICT OF BANDUNGREJOSARI, MALANG CITY)** Dr. Siti Rochmach, M.Si, Dr. Suryadi, M.S

Land certification through the National Agrarian Operation Project or known as PRONA is BPN RI policies in the certification of land which devoted to the middle-income people. Certification PRONA which is the mandate of the Decree of the Minister of the Interior No. 189 on 1981 done in bulk, cheap and easy. Certification of land through this PRONA then implemented by BPN City and County Office throughout Indonesia to be affordable to the district and village level. The purpose of the certification of the land through this PRONA is provide legal certainty on the right plot of land that has not been certified for middle-class economy. Surely, the people are entitled to be participant in the activities of PRONA, feel easier to certification of rights to land parcels owned. In line with this is indeed necessary quality service so that the land certification process, the community provides a positive assesment to the National Land Agency Republic Indonesia (BPN RI) which acts as a leading sector in it. In 2013 BPN Office of Malang conducting land certification through PRONA the one held in the Bandungrejosari village. BPN Office of Malang as one of the local land office conducting land certification through PRONA can be said to have reflected a quality service. It is characterized by the principle of quality public service in certification activities. However, there are several inhibiting factors and supporting factors of PRONA certification activities in the Malang City in 2013.

This study is a descriptive study with a qualitative approach and limited by three research focus, namely (1) Process certification services PRONA since the registration phase, implementation and completion, (2) Quality certification services through PRONA land is seen by the principles of quality public services such as; simplicity, clarity and certainty, security, openness, efficiency, economical, fairness, timeliness, (3) Factors supporting of PRONA certification which include completion time in one fiscal year, infrastructures, public enthusiasm. Then the inhibiting factors which include lack of personnel or apparatus in the field of measurement and data collection juridical length. Analysis of the data used is an interactive model with the data analysis phase of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

Based on the results of research conducted in conducting land certification through the PRONA, BPN Office of Malang implement several stages PRONA certification activities in accordance with a predetermined schedule of activities. PRONA certification process goes well with the simplicity and certainty of time steps being taken BPN Office of Malang. PRONA certification service quality is also fairly good and quality with the implementation of the principle of quality public service therein. The discovery of the principle or element of quality public services such as simplicity is characterized by simplifying the steps being

taken by BPN Office of Malang, clarity and certainty which include administrative requirements of clarity, certainty of costs, officials and time, security certification process PRONA until the end of the publication of the certificate, the openness of all information relating to the certification PRONA efficiency with the requirements that are directly related to certification, namely the certification economical PRONA are free of charge of BPN Office of Malang City and village level with defined contributions are reasonable, equal justice to all the people who are entitled to receive certification PRONA, timeliness with the service implementation PRONA completed within a certain time frame. In addition there is supporting factor of PRONA certification consisting of turn around time certification is carried out on a one year budget, facilities and infrastructure owned by BPN Office of Malang very adequate, and high public enthusiasm for PRONA certification. Furthermore, it also found that inhibiting factors include the lack of apparatus BPN Office of Malang field measurements and the length of the juridical data collection process.

Implementation of land titling activities through PRONA interested by resident of Bandungrejosari Village, Malang. To be in service delivery PRONA certification activities can run better then some things need to be considered such as increasing the number of target PRONA plot, adding apparatus BPN Office of Malang and increase the intensity of coordination with community participants of PRONA.

Key Words : Service Quality, Certification of PRONA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan para sahabat-sahabatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Dalam Skripsi ini penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi Tentang Layanan Sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang)”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Shaleh, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Luqman Hakim, M.Sc, selaku Koordinator Minat Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Trisnawati, S.Sos, M. AP selaku Sekretaris Minat Administrasi Pemerintahan
5. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si, selaku Ketua Komisi Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, pemikiran dan tenaganya guna memberikan

bimbingan, arahan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Bapak Dr. Suryadi, M.S selaku Anggota Komisi Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Dr.rer.pol Romy Hermawan, S.Sos, MAP sebagai Ketua Pusat Kajian Kinerja dan Strategik Sektor Publik (PKKSSP) Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta kesediaan menularkan ilmu selama masa perkuliahan
9. Karyawan dan Staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses perkuliahan
10. Bapak Latif Herman Susanto, SH sebagai Kepala Kantor BPN Kantor Kota Malang yang telah memberikan ijin kesempatan untuk melakukan penelitian di lingkungan BPN Kantor Kota Malang
11. Ibu Sri Hendrawati, SH, M.Hum sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di lingkungan BPN Kantor Kota Malang dan memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi
12. Ibu Dra. Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan yang telah memberikan informasi dan motivasi dalam pengerjaan skripsi
13. Bapak Ir. Triyono, MM sebagai Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan yang memberikan data dan dukungan dalam pengerjaan skripsi

14. Bapak Susatya Hertadhi, A.ptnh sebagai Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat yang dengan sabar memberikan data, informasi yang dibutuhkan selama proses pengerjaan skripsi
15. Ibu Bkti Anistama R, SH sebagai Kepala Sub Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah yang dengan penuh perhatian memberikan data, informasi yang dibutuhkan selama proses pengerjaan skripsi
16. Bapak/Ibu Staf dan Pegawai di BPN Kantor Kota Malang.
17. Bapak Zainul Amali, SH, M.Si sebagai Kepala Kelurahan Bandungrejosari yang dengan murah hatinya memberikan dukungan dan kesempatan penelitian di Kelurahan Bandungrejosari
18. Bapak Sugiantono sebagai staff seksi pemerintahan di Kantor Kelurahan Bandungrejosari yang memberikan informasi terkait tema skripsi
19. Bapak/Ibu Staf dan Aparatur Kantor Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang.
20. Kelompok masyarakat dan masyarakat Kelurahan Bandungrejosari Kec Sukun Kota Malang yang terlibat dalam skripsi ini
21. Terima kasih yang tak terhingga kepada cahaya hidupku, kedua orang tua ku, Mama dan Ayah tercinta , Bapak Kapten Inf Sugiyanto dan Ibu Istinarsih yang memberikan banyak dukungan motivasi, doa, semangat, *financial*, dan saran yang selalu menjadi penyemangat hidup
22. Terima kasih kakak Prisma Agustian Prasetya Wisandha, SE sekeluarga dan adik tersayang Fauza Rizky Anugrah atas semua doa dan dukungan yang diberikan.
23. Terima kasih kepada seseorang yang teramat kucinta sebagai *partner* disetiap aktifitas hidup ini
24. Keluarga teman-teman kos di Jl Simpang Gajayana 613F Kota Malang.
25. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

26. Seluruh teman-teman seperjuangan Minat Administrasi Pemerintahan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya angkatan 2011

27. Dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 22 Januari 2015



H. Wisnu Satria

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
RINGKASAN	iii
SUMMARY	v
KATAPENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Administrasi Publik	16
1. Administrasi Publik	16
2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik	17
B. Pelayanan Publik	20
1. Pelayanan dan Pelayanan Publik	20
2. Karakteristik Pelayanan Publik	21
3. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	22
4. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	23
5. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	28
6. Kualitas Pelayanan Publik	32
C. Sertifikat Tanah	37
1. Sertifikat	37
2. Fungsi Sertifikat	38
3. Pendaftaran tanah	39
4. Pelayanan Sertifikasi Tanah	42
D. Sertifikasi PRONA	45
1. Sertifikasi PRONA	45
2. Kriteria Subyek dan Objek PRONA	46
3. Kewajiban Peserta PRONA	48
4. Kriteria Penetapan Lokasi	48
5. Luas dan Jumlah Tanah Objek PRONA	50

6. Tahapan dan Sumber Biaya PRONA	51
7. Dasar Hukum PRONA	52
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis Penelitian	56
B. Fokus Penelitian	57
C. Lokasi dan Situs Penelitian	59
D. Jenis dan Sumber Data	59
E. Teknik Pengumpulan Data	62
F. Instrumen Penelitian	64
G. Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Kota Malang	69
B. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia	76
C. Badan Pertanahan Nasional Kota Malang	85
D. Penyajian Data Fokus Penelitian	100
1. Proses Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui PRONA.....	100
2. Kualitas Pelayanan Melalui Sertifikasi PRONA	124
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Sertifikasi Tanah melalui PRONA	150
E. Pembahasan	162
1. Proses Pelayanan Sertifikasi Tanah melalui PRONA	162
2. Kualitas Pelayanan Melalui Sertifikasi PRONA	166
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Sertifikasi Tanah melalui PRONA	176
BAB V PENUTUP	184
A. Kesimpulan	184
B. Saran	187
DAFTAR PUSTAKA	189
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
3.1	Analisis Model Interaktif	66
4.1	Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2013	72
4.2	Logo atau Lambang BPN RI.....	82
4.3	Struktur BPN RI.....	84
4.4	Struktur BPN Kantor Wilayah Provinsi.....	84
4.5	Struktur BPN Kantor Kota Malang	94
4.6	Skema Tahapan Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan PRONA BPN Kantor Kota Malang.	118
4.7	Skema Tahapan Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA Berdasarkan Jadwal Kegiatan BPN Kantor Kota Malang.	123
4.8	Skema Tahapan Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA yang Melibatkan Masyarakat Secara Langsung di Dalamnya.	124

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Target Kegiatan PRONA di Kota Malang	10
1.2	Jumlah Petugas Pelaksana Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah PRONA di Kota Malang	11
2.1	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	27
4.1	Pembagian Administrasi Kota Malang	70
4.2	Luas Wilayah di Kota Malang	71
4.3	Jenis Tanah di Kota Malang	71
4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.5	Penyebaran dan Tingkat Kepadatan.....	73
4.6	Jumlah Bidang Tanah Berdasarkan Obyek Pajak.	74
4.7	Jumlah Bidang Tanah Bersertipikat.	74
4.8	Jenis Penggunaan Tanah	75
4.9	Wilayah Kerja Kantor Pertanahan Kota Malang	86
4.10	Jenis Pelayanan Pertanahan.....	88
4.11	Penyebaran Pegawai Berdasarkan Area Kerja.....	95
4.12	Penyebaran Pegawai Berdasarkan Pangkat/ Golongan.....	95
4.13	Penyebaran Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Umum	95
4.14	Penyebaran Pegawai Berdasarkan Pendidikan Teknis dan Non Teknis.	96
4.15	Jadwal Target Kegiatan PRONA Beserta Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BPN Kota Malang Tahun 2013.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki konsep pembangunan nasional disetiap fase pemerintahannya. Pasca runtuhnya orde baru dan lahirlah era reformasi, seringkali berkumandang akan munculnya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*). Menurut Dokumen ESCAP (9) dalam Safroni (2012:78) *Good governance* mempunyai 8 karakteristik utama yaitu partisipatif, *rule of law*, keterbukaan, responsif, berorientasi konsensus, kesetaraan dan membela yang lemah, efektif dan efisien serta akuntabilitas. Selain itu, *good governance* juga mengisyaratkan perpaduan peran antar stakeholder agar terjadi suatu pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development*). Pemerintah pusat dan pemerintah daerah dengan ditunjang partisipasi lokal haruslah koheren dan sistematis manakala suatu negara akan mengisi pembangunan nasional yang berkesinambungan. Namun, sejalan dengan adanya pembangunan nasional yang berlandaskan UUD 1945 dan Pancasila, tentunya pembangunan nasional seringkali menemui berbagai permasalahan.

Permasalahan yang sering kali dihadapi dalam suatu pembangunan nasional yaitu dengan adanya permasalahan di bidang pertanahan. Tanah yang dibutuhkan oleh masyarakat guna lahan perkebunan, sawah, ladang, permukiman, perumahan dan lain-lain tidak mengalami penambahan volume didalamnya, tetapi penambahan jumlah penduduk sebagai pengguna tanah mengalami penambahan secara signifikan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data sensus penduduk dari

Badan Pusat Statistik (BPS) dalam katalog BPS (2011:11) dinyatakan bahwa jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2010 telah mencapai 237,6 juta jiwa atau bertambah sekitar 32,5 juta jiwa sejak tahun 2000. Makin besarnya laju pertumbuhan penduduk tentunya berdampak terhadap rendahnya ketersediaan tanah. Degradasi ketersediaan tanah ini mengakibatkan tanah yang tersedia tidak sepenuhnya mampu guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membangun rumah, lahan pertanian dan perkebunan, dan pembangunan fasilitas umum. Seluruh pembangunan tersebut tentunya membutuhkan tanah guna melanjutkan suatu pembangunan berkelanjutan bagi kehidupan bangsa yang lebih maju.

Negara Indonesia berada pada titik koordinat 6°LU-11°LS dan 95°BT-141°BB merupakan negara agraris yang terbentang dari sabang sampai merauke. Berdasarkan data BPS dalam katalog BPS (2011:4) tercatat luas daratan di Indonesia mencapai 1.910.931,32 km². Nampaklah bahwa setiap kegiatan masyarakat membutuhkan tanah dan melibatkan persoalan tanah didalamnya. Masyarakat sejatinya juga telah menganggap tanah sebagai suatu harta benda yang berharga karena status kepemilikan akan tanah tersebut berdampak terhadap status sosialnya di masyarakat. Selain itu, secara yuridis fungsi tanah juga diperuntukkan bagi masyarakat dalam melaksanakan segala aktifitas kehidupan guna terselenggaranya kesejahteraan sosial. Menurut Supriyadi (2010:1) pemanfaatan fungsi bumi dan air, dan kekayaan yang terkandung di dalamnya adalah ditujukan untuk mencapai sebesar-besarnya kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Negara memiliki kewenangan sebagai pengatur, perencana, pelaksana dan sekaligus sebagai pengawas, pengelolaan, penggunaan dan pemanfaatan

sumber daya alam nasional. Menurut Bakri (2007:40-41) konsekuensi dari pemahaman tersebut maka negara memiliki kewajiban untuk :

- a. Segala bentuk pemanfaatan bumi, air dan serta hasil yang didapat didalamnya (kekayaan alam) harus secara nyata meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat
- b. Melindungi dan menjamin segala hak-hak rakyat yang berada didalam atau diatas bumi dan air yang dihasilkan secara langsung atau dinikmati secara langsung oleh rakyat Indonesia.
- c. Mencegah segala tindakan dari pihak manapun yang menyebabkan rakyat tidak memiliki kesempatan atau kehilangan hak yang terdapat didalam dan diatas bumi dan tanah air Indonesia

Pernyataan diatas juga didasarkan pada filosofi Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3 yang berbunyi ”Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Sehingga mengacu pada yurisdiksi tersebut mengisyaratkan bahwa fungsi tanah sangatlah vital keberadaannya. Oleh karena itu diperlukan suatu pengaturan yang lengkap meliputi penggunaan, pengelolaan, pengaturan, pemanfaatan kepemilikan tanah dan adanya ikatan hukum yang berkaitan dengan tanah tersebut. Hal ini dilaksanakan agar terhindar dari persengketaan atas lahan baik dari pemiliknya ataupun perbuatan hukum yang dimilikinya seperti kegiatan jual beli tanah, pindah kepemilikan hak atas tanah, pensertifikatan tanah dan lain-lain.

Indonesia pernah mengalami masa penjajahan dimana seluruh aset negara termasuk tanah mengalami kolonialisme yang tidak berperikemanusiaan. Tidak seluruh masyarakat Indonesia memiliki hak akan tanah dan harus rela menjadi budak di negara ini. Pada saat itu, isu revolusi agraria menjadi perbincangan hangat di antara seluruh komponen masyarakat. Revolusi agraria ditujukan dalam mencapai perombakan susunan kepemilikan, penguasaan dan penggunaan tanah yang lebih berpihak pada rakyat Indonesia. Pembentukan UUPA (Undang-Undang Pokok Agraria) berisikan kekuatan hukum yang didalamnya mengatur perihal pertanahan. Dinamika dalam pembentukan UUPA ini tidaklah mudah, sehingga kedatangan dari UUPA ini tentunya sangat menggembirakan bagi seluruh rakyat Indonesia. UUPA yang terlahir di tahun 1960 merupakan seperangkat hukum yurisdiksi bersifat mendasar dan merupakan perwujudan dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 berisikan tentang Prinsip-Prinsip Dasar Agraria.

Pemerintah melakukan upaya legalisasi tanah agar dikuasai setiap rakyat Indonesia yang memiliki hak atas tanah dengan mengeluarkan perintah pendaftaran tanah. Konsekuensi ini termaktub dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 1960 pasal 19, dikatakan bahwa “Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia menurut ketentuan yang diatur oleh Peraturan Pemerintah”. Pelaksanaan pendaftaran tanah awal mulanya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1961 tetapi kemudian diperbaharui dengan lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun

1997 tentang pendaftaran tanah. Adapun bunyi dari Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 sebagai berikut :

“Pendaftaran tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus – menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun termasuk pemberian bukti surat tanda haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan hak milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya”.

Menanggapi hal tersebut, pemerintah berinisiatif melaksanakan pelayanan prima dalam kegiatan pendaftaran tanah guna kepentingan kepemilikan hak atas tanah. Berlandaskan pada hal tersebut maka pada tahun 1981 dengan mengacu pada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tanggal 15 Agustus 1981, disusunlah Proyek Operasi Nasional Agraria atau biasa disebut PRONA. Kebijakan BPN RI yang terkandung di tubuh PRONA ini sesungguhnya bertujuan dalam memberikan kepastian hukum kepada pemegang hak atas tanah guna menunjang pelaksanaan pensertifikatan dan menyelesaikan sengketa-sengketa tanah secara tuntas dengan biaya murah dan secara massal. PRONA juga ditujukan kepada masyarakat kelas ekonomi menengah ke bawah agar dalam pengurusan sertifikat tanahnya dapat dimudahkan dan terlayani dengan memperhatikan prinsip-prinsip persamaan dan keadilan hukum.

Perwujudan peran negara dalam menjalankan tertib hukum pertanahan dilaksanakan oleh suatu lembaga publik yang disebut Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dan kini di era Presiden Joko Widodo menjadi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Republik

Indonesia. BPN RI dibentuk didasarkan oleh Keputusan Presiden Nomor 26 tahun 1988 tentang Badan Pertanahan Nasional yang dilatarbelakangi dengan adanya kebutuhan lembaga negara dalam menangani masalah penguasaan dan penggunaan akan tanah. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa negara memiliki suatu lembaga yang memiliki kewenangan dalam hal pertanahan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI), menjadikan BPN RI memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan publik di bidang pertanahan.

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan petanahan, tentunya tidak akan terlepas dari tuntutan masyarakat agar menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Oleh sebab itu BPN RI harus mampu memberikan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan terhindar dari yang dinamakan *red tape* birokrasi atau suatu bentuk sisi buruk dari birokrasi yang berbelit – belit dan cenderung KKN. Dengan demikian tuntutan akan pelayanan yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan dan kewajiban yang mutlak dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.

Namun, kondisi yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia saat ini masih terlihat sangat memprihatinkan. Pelayanan publik yang dilaksanakan masih berbelit – belit, cenderung KKN dan masih banyak terdapat pungli. Fenomena seperti ini masih tergambar jelas dalam pelayanan publik di Indonesia, tak terkecuali dalam pelayanan pertanahan. Dalam pelayanan pensertifikatan tanah nampaknya masih cenderung kurang berkualitas dan

belumah memuaskan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang masuk pada Komisi Ombudsman Nasional. Ketua Ombudsman, Danang Girindawardana (PedomanNews, 2012) menyatakan bahwa :

"Jadi masyarakat itu kalau sudah berurusan dengan pertanahan, mereka langsung demam dan panas dingin duluan, beberapa survei Ombudsman terhadap BPN di daerah dan wilayah pihaknya mendapatkan temuan bahwa proses pengurusan tanah tidak cukup transparan terkait berapa nominal biaya untuk mengurus administrasi tanah".

Fenomena faktual yang terjadi saat ini memang tidaklah bisa dipungkiri adanya bahwa pelayanan pertanahan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) yang kemudian disebut kantor pertanahan di tingkat daerah belumah memberikan indikasi pelayanan yang memuaskan. Padahal jika dicermati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sudah terbentuk suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengaturan dan pelayanan pertanahan. Payung hukum ini berlandaskan pada Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2005 tentang Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan Pertanahan (SPOPP). Dengan adanya peraturan ini ditujukan agar setiap kantor pertanahan dapat memahami suatu standar pelayanan pertanahan dan mampu melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas nantinya akan terbangun sebuah kepercayaan dari masyarakat dalam mengisi celah publik yang disediakan oleh kantor pertanahan. Jika proses ini terus berlanjut maka akan terjadi sebuah kepercayaan publik terhadap lembaga negara tersebut. Disinilah yang akan

memunculkan kepercayaan publik (public trust) terutama dalam hal pelayanan pertanahan sebagai keluarannya.

Berawal dari pemahaman tersebut, BPN Kantor Kota Malang sebagai lembaga publik yang memiliki otonomi melaksanakan kegiatan pertanahan di daerah akan menjalankan kegiatan pertanahan tersebut dengan sebaik-baiknya. BPN Kantor Kota Malang akan melaksanakan kegiatan sertifikasi hak atas tanah agar adanya percepatan kepastian hukum dan sertifikasi tanah yang mudah, murah dan efisien. BPN Kantor Kota Malang melaksanakan suatu kegiatan Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA). Kegiatan sertifikasi tanah yang dilakukan secara massal ini ditujukan untuk kalangan menengah kebawah atau biasa dikenal masyarakat ekonomi lemah. Selain itu, hadirnya kegiatan PRONA ini dengan tujuan memberikan pelayanan pendaftaran sertifikasi tanah dengan proses yang cepat, mudah dan murah. PRONA merupakan suatu kebijakan pemerintah yang didanai berdasarkan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) sebagai bentuk komitmennya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Tentunya, manakala suatu kegiatan PRONA bersumber dari anggaran pemerintah maka tentunya terdapat suatu pagu akan jumlah target objek bidang tanah yang akan diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kota Malang. Kelurahan Bandungrejosari juga menjadi salah satu kelurahan yang menjadi lokasi target kegiatan PRONA dari BPN Kantor Kota Malang. Tidak seluruh kelurahan dalam Kota Malang dapat dijadikan

lokasi target kegiatan PRONA. Hal ini wajar saja dikarenakan PRONA merupakan kebijakan nasional pensertifikatan tanah secara murah, mudah dan massal yang ditujukan kepada masyarakat ekonomi lemah. Tentu saja dengan adanya persyaratan mutlak tersebut, maka tidak semua kelurahan dapat menjadi objek target PRONA. Faktual empirik yang terjadi di Kelurahan Bandungrejosari sangat menarik, dimana Kelurahan Bandungrejosari menjadi kelurahan dengan target objek PRONA terbanyak se Kota Malang sejak tahun 2012 dan merangkak naik di tahun 2013. Dalam hal kegiatan PRONA, Kelurahan Bandungrejosari menjadi semacam kelurahan model yang ditetapkan oleh BPN Kantor Kota Malang karena kelurahan ini tidak pernah luput dari sasaran kegiatan PRONA. Hal ini juga dibenarkan oleh Lurah Bandungrejosari Bapak Zainul Amali,SH,M.Si yang mengatakan bahwa :

“Kelurahan Bandungrejosari menjadi sasaran kegiatan PRONA BPN Kota Malang dimana kelurahan ini selalu menjadi kelurahan sasaran dari kegiatan PRONA tersebut. Sebenarnya PRONA ini kegiatan dari pemerintah pusat dalam hal ini BPN RI dan setiap kelurahan tentunya memiliki hak dalam keikutsertaannya didalam kegiatan PRONA. Tetapi di Kota Malang, Kelurahan Bandungrejosari menjadi kelurahan yang tidak pernah dilupakan dengan selalu ikut serta didalam kegiatan PRONA dan ditetapkan pula menerima target bidang tanah PRONA terbanyak di Kota Malang. Landasan secara pasti kenapa Kelurahan Bandungrejosari menjadi kelurahan yang tidak terlupakan di kegiatan PRONA ini belumlah dapat ditentukan secara pasti. Tetapi, masyarakat kami memang memiliki antusiasme yang tinggi, komitmen yang kuat dari aparatur pemerintah kelurahan dan partisipasi masyarakat yang baik jika mendengar akan ada kegiatan PRONA. Masyarakat sangat kondusif dan mampu melaksanakan kegiatan dengan baik. Sehingga BPN Kantor Kota Malang selalu mengikutsertakan Kelurahan Bandungrejosari di setiap kegiatan PRONA di Kota Malang”. (Wawancara tanggal 23 Desember 2014 jam 10.15 WIB dikantor Kelurahan Bandungrejosari)

Menambahkan hasil wawancara diatas dapat diketahui pula bahwa di Kota Malang sejak tahun 2012 hanya ada 1 kecamatan dan 2 kelurahan yang mendapat jatah dari target kegiatan PRONA Adapun target kegiatan PRONA di Kota Malang di setiap tahunnya akan dijelaskan sebagaimana dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Target Kegiatan PRONA Di Kota Malang

NO	TAHUN	LOKASI		TARGET	JUMLAH
		Kelurahan	Kecamatan		
1	2012	Bandungrejosari	Sukun	335	500
		Tanjungrejo	Sukun	165	
2	2013	Bandungrejosari	Sukun	350	500
		Tanjungrejo	Sukun	150	

Sumber : BPN Kantor Kota Malang tahun 2014

Berdasarkan data di atas dapat dinyatakan bahwa Kelurahan Bandungrejosari menjadi kelurahan dengan target PRONA terbanyak sejak tahun 2012 hingga tahun 2013 di Kota Malang, tentunya fenomena ini diharapkan tidak mengurangi esensi kualitas pelayanan sertifikasi hak atas tanah dalam pengurusan sertifikasi PRONA. Selain itu, terdapat pula hal yang menarik dalam pelaksanaan kegiatan PRONA di Kota Malang. Dinyatakan bahwa di setiap tahunnya ditemui perbedaan jumlah aparatur yang tergabung dalam petugas pelaksana percepatan pelaksanaan pendaftaran tanah PRONA. Hal ini dikarenakan oleh adanya perpindahan jabatan baik bersifat mutasi, demosi, promosi dan seterusnya. Berikut ini dapat dipaparkan jumlah aparatur yang tergabung dalam petugas pelaksana percepatan pelaksanaan pendaftaran tanah PRONA dari tahun 2010 sampai 2013.

Tabel 1.2. Jumlah Petugas Pelaksana Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah PRONA di Kota Malang

Tahun	Jumlah Aparatur
2010	41
2011	45
2012	50
2013	46

Sumber : BPN Kantor Kota Malang tahun 2014

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah aparatur pemerintah yang tergabung dalam panitia atau petugas pelaksana percepatan pelaksanaan pendaftaran tanah PRONA selalu berubah-ubah disetiap tahunnya. Komposisi dari panitia tersebut berasal dari pegawai BPN Kantor Kota Malang dan pegawai Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari. Seperti yang kita ketahui bahwa kegiatan PRONA bersumber dari anggaran pemerintah yang kesemua itu berasal dari uang rakyat. Kualitas pelayanan pada dasarnya dirasakan oleh masyarakat yang dalam hal ini sebagai penerima pelayanan PRONA. Karena masyarakatlah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan kepentingan masyarakat

Kegiatan PRONA yang dilaksanakan BPN Kantor Kota Malang merupakan cerminan dari kegiatan pensertifikatan tanah pada program-program yang lainnya. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang dalam sertifikasi PRONA berada dalam kategori yang dirasa rendah maka dapat dikatakan kegiatan PRONA tersebut belumlah berhasil dalam menjalankan esensi dari pelayanan prima suatu lembaga publik. Begitu juga sebaliknya masyarakat akan memberikan stigma positif terhadap BPN Kantor Kota Malang apabila terdapat kualitas pelayanan yang baik dalam sertifikasi PRONA.

Legitimasi dan kepercayaan tersebut akan selalu melekat sebagaimana masyarakat melahirkan dan memberikan kepercayaan publik tersebut terhadap BPN Kantor Kota Malang.

Berdasarkan pemaparan di atas, pada dasarnya peneliti ingin mengungkap secara ilmiah tentang kualitas pelayanan sertifikasi PRONA di BPN Kantor Kota Malang. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi Tentang Layanan Sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana proses pelayanan sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang ?
3. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Menurut Sanapiah (2005:101) Di dalam suatu penelitian, juga perlu secara tegas dan jelas merumuskan tujuan penelitian yang hendak dihasilkan Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini dapat ditentukan. Moleong (2001:94) menjelaskan tujuan suatu penelitian adalah untuk memecahkan masalah. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses pelayanan sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil-hasil penelitian harus dirasakan manfaatnya bagi peneliti maupun bagi pengembangan suatu teori ilmu pengetahuan, baik untuk kepentingan pengembangan teori itu sendiri maupun untuk kepentingan praktis di dalam menyelenggarakan suatu kegiatan. Manfaat yang didapat haruslah juga berdampak secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait di dalamnya. Berdasarkan

pernyataan di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah

Memberikan informasi, wacana, rekomendasi bermanfaat kepada pemerintah atau dalam hal penelitian ini Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kantor Kota Malang yang dapat dijadikan suatu acuan pelayanan kegiatan PRONA agar memberikan kualitas pelayanan publik yang maksimal.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai kualitas pelayanan kegiatan PRONA. Selain itu dengan adanya penelitian ini, peneliti mendapatkan pengetahuan, pemikiran teoritis dalam kajian ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan hukum agraria.

c. Bagi Masyarakat

Dapat menginformasikan hasil-hasil penelitian ini kepada masyarakat luas tentang kualitas pelayanan publik dalam kegiatan PRONA Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI)

2. Manfaat Akademis

a. Menambah kepustakaan dan dapat juga digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis.

b. Sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang kualitas pelayanan kegiatan PRONA.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas 5 bab yaitu:

Bab 1 : Pendahuluan

Dalam bab ini memuat uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Kajian Pustaka

Dalam bab ini memuat uraian tentang berbagai teori yang berhubungan dengan teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik dalam kegiatan sertifikasi PRONA BPN Kantor Kota Malang

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas masalah, jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang hasil-hasil penelitian yang memuat data-data pada fokus penelitian, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

Bab V : Penutup

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran berdasarkan rumusan masalah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Administrasi Publik

1. Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukan sebagai konsep yang baru ada. Hal ini dikarenakan karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu hanya para pakar yang mengganti istilah administrasi negara menjadi administrasi publik. Chandler dan Kano dalam Keban (2004:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu Rosenbloom dalam Muluk (2008:3) menyatakan bahwa :

“Public administration is the use of managerial , political and legal theories and process to fulfill legislative , executive and judicial governmental mandate for the provision of regulatory and service function for the society as a whole or for some segments of it”

Peran administrasi publik dalam negara sangatlah penting. Hal tersebut dapat dilihat dari pendapat Karl Polangi dalam Keban (2004:15) yang mengatakan bahwa kondisi perekonomian suatu negara sangat bergantung pada dinamika administrasi publik. Selanjutnya Frederick A. Cleveland dalam Keban (2004:20) menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat penting dalam membantu masyarakat dan menciptakan demokrasi. Menurut Frederick A. Cleveland dalam

Keban (2004:20), administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektifitas dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian tanggung jawab administrasi publik tersebut, dengan kata lain disebut “*organized democracy*”. Dari pengertian dan beberapa pendapat ahli tentang administrasi publik maka dapat ditarik pengertian dari administrasi publik yaitu merupakan suatu kegiatan kerja sama diantara beberapa orang yang mengupayakan tercapainya tujuan organisasi dan terselenggaranya pelayanan publik yang berlandaskan pada asas efektif, efisien dan rasional.

2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik

Dalam pergeseran fase yang ditimbulkan sesuai dengan konteks keilmuan mempengaruhi perkembangan ilmu administrasi publik, seperti yang telah diuraikan Keban (2004:30-31) sebagai berikut:

Paradigma I (Tahun 1900-1926) dikenal sebagai paradigma dikotomi politik dan administrasi. Tokoh-tokoh dari paradigma tersebut adalah Frank J Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya yang berjudul “*Politics and Administration*” pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedangkan administrasi memberi perhatian pada pelaksanaan atau implementasi kehendak tersebut. Sayangnya dalam paradigma ini hanya ditekankan aspek *locus* saja yaitu *government bureaucracy*, tetapi fokus atau

metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.

Paradigma II (Tahun 1927-1937) disebut sebagai paradigma prinsip-prinsip administrasi. Tokoh-tokoh terkenal dari paradigma ini adalah Wiloughby Gullick dan Urwick. Mereka memperkenalkan administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip dituangkan dalam apa yang disebut sebagai POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing Coordinating, Reporting dan Budgetting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja.

Paradigma III (Tahun 1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Disini terjadi pertentangan antara anggapan mengenai *value-free administration* dengan *value-laden politic*. Dalam prakteknya ternyata anggapan yang kedua yang berlaku, karena administrasi publik juga teori politik. Patut diketahui pada masa itu ilmu politik dianggap disiplin yang dominan dalam dunia administrasi publik.

Paradigma IV (Tahun 1956-1970) adalah Administrasi sebagai Ilmu Administrasi. Dalam paradigma ini, prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Dari arah perkembangan ini ada yang berorientasi kepada perkembangan administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan kebijakan publik.

Paradigma V (Tahun 1970-Sekarang) merupakan paradigma terakhir yang disebut administrasi negara sebagai administrasi publik. Paradigma tersebut telah memiliki *focus* dan *locus* yang jelas. Fokus ini adalah teori organisasi, teori manajemen dan kebijakan publik. Sedangkan *locus* yaitu berkaitan dengan

masalah-masalah kepentingan publik. Sehingga ada keterkaitan antara administrasi publik dan negara termasuk pula perkembangan pemikiran yang menggeser keilmuan ataupun diskursus tentang negara dan masyarakat.

Di samping itu, berkembang pula paradigma yang sangat terkenal yaitu “Reinventing Government” yang dikemukakan oleh David Osborne dalam (Keban 2004:34). Di dalam pemikiran ini pemerintah harus bersifat (1) *catalytic* (2) *community owned* (3) *competitiv* (4) *mission driven* (5) *result oriented* (6) *custoer oriented* (7) *enterprising* (8) *anticipatory* (9) *decentralized* (10) *Market oriented*. Dengan demikian pemerintah setidaknya menerapkan prinsip yang ditegaskan oleh 10 poin di atas. Sehingga secara otomatis pemerintah ataupun negara berintikan sebagai katalisator pembangunan. Paradigma ini dikenal pula dengan nama lain *New Public Management* (NPM). Menurut Keban (2004:54) setidaknya ada tujuh komponen dalam NPM, yaitu;

1. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik;
2. Penggunaan indikator kerja;
3. Penekanan yang lebih besar kepada ouput;
4. Pergeseran perhatian kepada unit-unit yang lebih kecil;
5. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi;
6. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen;
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

Kemudian muncul lagi paradigma baru yang oleh Denhardt (1993) dalam Keban (2004:35) dinamakan *New Public Service* (NPS) dengan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan;
2. Mengutamakan kepentingan publik;
3. Lebih menghargai kewarganegaraan dan kewirausahaan;
4. Berfikir strategis bukan bertindak demokratis;
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah;

6. Melayani daripada mengendalikan;
7. Menghargai orang bukan produktivitas semata.

Dalam administrasi publik, didalamnya terdapat beberapa teori yang salah satunya yaitu teori tentang pelayanan publik. Teori pelayanan publik menjadi salah satu teori yang termaktub dalam administrasi publik dimana teori pelayanan publik berbicara mengenai asas dan prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, karakteristik pelayanan publik dan lain-lain.

B. Pelayanan Publik

1. Pelayanan dan Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002:17) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, berasal dari bahasa Inggris (*public*) yang berarti masyarakat umum. Menurut Mahmudi (2005:220) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu, istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Sementara itu dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dikemukakan “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Berdasarkan pendapat-

pendapat tersebut dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Karakteristik Pelayanan Publik

Berbagai pengertian dari pelayanan dan pelayanan publik sudah dipaparkan diatas. Pada dasarnya aktifitas pelayanan memiliki beberapa karakteristik tertentu yang melekat didalamnya. Karakteristik mengacu pada sesuatu hal yang bersifat khusus, karakteristik pelayanan publik merupakan ciri – ciri khusus yang ada pada suatu pelayanan publik itu sendiri.

Secara umum karakteristik pelayanan publik dalam Alamsyah (2011:366-368) dapat dicirikan sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik berorientasi kepentingan publik;
- b. Konsekuensi ciri pelayanan publik berorientasi kepentingan publik adalah para pelayan publik tidak boleh bebas nilai (*value free*);
- c. Proses pelayanan publik itu harus partisipatif dan memberdayakan *fast, flexible and friendly* (Milner, 2002:15) ekonomis, efisien, efektif dan produktif, berkeadilan sosial dan ekologis (Baxter, 2005; Low and Gleeson, 1998) serta akuntabel secara horizontal, vertikal, *societal* (Mainwaring & Welna, 2003), internal dan eksternal (Sperling,2009) responsif dan transparan;
- d. Tindakan para pelayan publik mempertimbangkan etika tertentu (Lewis&Gilman, 2005:22);
- e. Sistem dan proses pelayanan publik dibangun atas dasar aturan hukum dan kesepakatan tertentu.

Pada umumnya pelayanan publik di setiap negara memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Tetapi pada dasarnya karakteristik pelayanan publik tersebut memiliki orientasi yang sama, yaitu pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pada proses pelayanan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik. Didalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Begitu juga sebaliknya, apabila dalam pelayanan publik terdapat permasalahan atau hambatan maka sesungguhnya hal tersebut dapat dikatakan adanya unsur sebagai faktor penghambat pelayanan. Sejatinya faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berasal dari komponen atau unsur yang sama, hanya saja perbedaannya terletak pada derajat nilainya. Berdasarkan yang telah dijelaskan oleh Moenir (2002:88) faktor-faktor pendukung pelayanan publik diantaranya:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran dirumuskan sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan ketenangan, ketepatan hati dan keyakinan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan atas tindakan yang dilakukan kemudian. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas pekerjaan.

2. Faktor Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak diperlukan keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Agar peraturan yang ada dapat mencapai tujuannya, maka harus dipahami oleh semua pihak. Aturan dalam hal ini berfungsi sebagai landasan kerja dalam kegiatan pelayanan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu adalah sistem, prosedur dan metode.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan pegawai berfungsi pula sebagai faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan karena pada dasarnya orang bekerja agar mendapat imbalan yang sepadan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan pegawai sangat diperlukan terlebih dalam pelaksanaan pelayanan karena dalam bidang pelayanan yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima pelayanan adalah kemampuan pelaksananya.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini mencakup sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja meliputi peralatan dan perlengkapan kerja. Sedangkan fasilitas pelayanan antara lain fasilitas ruangan dan komunikasi.

4. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Dalam perkembangannya, terdapat suatu pergeseran paradigma model pelayanan publik. Berdasarkan aspek teoritiknya telah melahirkan pergeseran

paradigma pelayanan publik dari model Administrasi Publik Klasik (*Old Public Administration*) ke model Manajemen Publik Baru (*New Public Management*). Dan akhir-akhir ini menuju model Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*);

a) Model Administrasi Publik Tradisional (*Old Public Administration*)

Dalam model ini pemerintah cenderung memonopoli segala kegiatan pemberian pelayanan publik dan lebih menekankan pada pendekatan legalistik. Dalam model klasik ini, tugas kunci dari pemerintah menurut Stoker yang dikutip oleh Kurniawan (2007:55) adalah “menyampaikan sejumlah pelayanan publik, seperti membangun dengan lebih baik sekolah, rumah, saluran pembuangan serta menyediakan kesejahteraan yang dapat diserahkan kepada aparat pemerintah dan politisi”. Lalu yang menjadi kekurangan dalam model administrasi publik tradisional ini yaitu kurangnya perhatian pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik yang disebabkan oleh kurangnya keterlibatan masyarakat yang sangat rendah dan kurangnya sumber daya dan kepastian pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan publik. Dalam model administrasi publik tradisional ini cenderung berkaitan dengan konsep “Birokrasi Ideal” dari Weber. Hal tersebut menimbulkan beberapa kritikan di dalamnya. Menurut Prasajo dalam Kurniawan (2007:57) mengemukakan bahwa “terdapat setidaknya dua titik kritis terhadap Birokrasi Weberian tersebut, yakni: *pertama*, dalam hubungan antara masyarakat dan negara implementasi birokrasi ditandai dengan meningkatnya intensitas perundang-undangan dan juga kompleksitas peraturan: *kedua*, struktur birokrasi dalam hubungannya dengan masyarakat seringkali dikritisi sebagai penyebab menjamurnya meja-meja pelayanan sekaligus menjadi penyebab jauhnya birokrasi

dari rakyat. Peningkatan intensitas dianggap memiliki resiko dimana pada akhirnya akan menyebabkan intervensi negara yang akan menyentuh semua aspek kehidupan masyarakat dan pada akhirnya menyebabkan biaya penyelenggaraan birokrasi menjadi sangat mahal”. Seiring dengan lahirnya beberapa kritikan terhadap model ini maka kemudian munculah NPM (*New Public Management*).

b) Model Manajemen Publik Baru (*New Public Management*)

Konsep *New Public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM juga memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Gerakan NPM pada awalnya terjadi di negara-negara maju di Eropa, akan tetapi pada perkembangannya konsep NPM telah menjadi suatu gerakan global, sehingga negara-negara berkembangpun juga terkena pengaruh penyebaran global dari konsep ini.

Menurut Mahmudi (2003:69) “Konsep *New Public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam sektor publik. Sedangkan masih menurut Mahmudi (2003:72) mengatakan bahwa konsep *New Public Management* pada dasarnya mengandung tujuh komponen utama adapun komponen utama yaitu;

1. Manajemen dalam sektor publik;
2. Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja;
3. Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian *output* dan *outcome*;
4. Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik;
5. Menciptakan persaingan di sektor publik;

6. Pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis ke dalam sektor publik;
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

Kamensky dalam (Kurniawan 2007:60) mengemukakan “tetapi dalam perkembangannya, NPM menuai banyak kritikan karena para elit birokrasi cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya daripada kepentingan umum, dan berkolaborasi untuk mencapainya. Apalagi dasar NPM adalah *public choice theory* yang sangat didominasi oleh kepentingan pribadi (*self interest*) sehingga konsep seperti *public spirit* dan *public service* dan sebagainya terabaikan”.

c) Model *New Public Service* (NPS)

Paradigma *New Public Service* berbicara bahwa pemberi jasa layanan (provider) melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat sehingga interaksi pemerintah dengan pengguna jasa layanan (*user*) adalah sebuah hubungan kerja yang dinamis dan saling mengisi. Perspektif *New Public Service* menghendaki peran aparatur negara sebagai provider untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, aparatur negara menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat, tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak hanya karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik

tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat.

Perspektif ini mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan. Perspektif ini membawa upaya demokratisasi administrasi publik, sehingga posisi warga negara yaitu sebagai pengguna jasa layanan sangatlah penting. Perspektif ini menunjukkan interaksi pemerintah dengan pengguna jasa layanan adalah sebuah hubungan kerja yang dinamis dan saling mengisi. Pemerintah mendelegasikan peranan yang bisa diimplementasikan oleh warga negara (pengguna jasa layanan) secara lebih efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa teori yang telah dipaparkan dapat dijelaskan mengenai pergeseran paradigma model pelayanan publik dalam Tabel 2.1. berikut ini:

Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Administration</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agresi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Pertanggung jawaban birokrasi publik	Klien (<i>clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>customers</i>)	Warga negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan

			warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek:akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standart, professional, kepentingan warga negara.

Sumber: Diadopsi dari Denhard (2000:28-29).

5. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah perlu menerapkan apa yang menjadi asas dan prinsip pelayanan publik membantu berjalannya tugas pelayanan yang berkualitas. Adapun asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Kepentingan umum, yaitu : pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan;
- b. Kepastian hukum, yaitu : jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan, tidak membedakan suku, agama, ras, golongan gender dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;

- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu , yaitu : penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan jenis pelayanan;
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Selain itu, dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal pelayanan publik juga harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Manakala suatu pelayanan publik terdapat pelayanan yang berlandaskan pada asas-asas pelayanan publik maka idealnya pelayanan tersebut dapat dikatakan pelayanan publik tersebut yang baik dan memuaskan. Menurut Sinambela dkk (2006:6) keenam asas-asas pelayanan publik yang juga berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diantaranya :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka , mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,

- e. Kesamaan hak (tidak membedakan), yaitu pelayanan yang tidak meletakkan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama golongan dan status sosial
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kemudian sepuluh prinsip-prinsip dalam pelayanan publik menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik ; (2) Unit Kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik ; (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembiayaan.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya dan memadai termasuk sarana penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas, pendukung pelayanan seperti : parkir, toilet , tempat ibadah dll

Di setiap institusi atau organisasi pemberi pelayanan, pasti akan mempunyai standar pelayanan yang telah ditetapkan walaupun berbeda-beda

penetapan standarisasi pelayanannya, hal ini bertujuan sebagai jaminan adanya kepastian layanan kepada para konsumen atas pengguna layanan tersebut. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga harus mempunyai standar pelayanan publik. Hal ini dijelaskan oleh Hardiyansah (2011:28) bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan pelayanannya. Dari pemaparan mengenai pentingnya standarisasi pelayanan publik oleh karena itu pemerintah harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sesuai dengan jenis dan karakteristik layanan tugas pokok pelayanan dan fungsi lembaga atau organisasi serta juga memperhatikan kebutuhan dan kondisi masyarakat yang terus berubah. Adapun sejauh ini standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi

- a. Prosedur Pelayanan.
Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian.
Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan.
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk Pelayanan.
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan Prasarana.
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan sikap yang dibutuhkan

Standar pelayanan publik yang baik adalah standar pelayanan yang dalam perumusan dan penyusunannya tidak lepas dalam peran serta masyarakat luas serta pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan publik menjadi isu yang hangat di lingkungan masyarakat. Hal ini dikarenakan pelayanan publik menjadi suatu kegiatan yang sering dijumpai dan bersentuhan langsung antara aparatur pelayanan dengan masyarakat. Dalam teori pelayanan publik yang telah dipaparkan di atas juga memiliki tujuan untuk melahirkan suatu kualitas pelayanan publik yang maksimal dan sesuai dengan harapan atau persepsi masyarakat.

6. Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang mudah, khususnya terhadap pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif. Namun terlepas dari persoalan tersebut masalah menangani kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai negara misalnya Indonesia. Hal ini dikarenakan pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai penelitian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dalam Afrial (2009:88) dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang ingin diterima. Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam Samosir (2005:28) kualitas merupakan “perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian

berbagai pakar tersebut dapat diketahui bahwasanya masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perbandingan pengalaman yang telah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Berbagai negarapun menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan publik disetiap penyelenggaraan pelayanan publik guna mensejahterakan kehidupan masyarakatnya. Oleh karena itu banyak negara mencoba berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di tahun 1998, contohnya di Inggris, Pemerintahan Inggris merumuskan *Public Service Agreement* sebagai kesepakatan pelayanan publik (Bastian, 2006:61). Selanjutnya ditambahkan oleh Bastian (2006:61) di Australia, upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik ini dilakukan oleh komisi industri (*The Industry Commission*) dengan memonitoring kinerja semua organisasi penyedia layanan publik. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebenarnya sudah disuarakan oleh pemerintah Republik Indonesia, dalam pengantar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa:

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah diatas dapat dimaknai manakala pelayanan publik haruslah ditingkatkan secara konsisten dan terus menerus agar dapat berdampak secara langsung kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Upaya peningkatan pelayanan publik ini ditujukan agar pelayanan publik yang tercipta yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Kasmir (2005:31) pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Hal ini dapat dimaknai bahwasanya pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan berdasarkan standar dari kualitas pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas tentunya memiliki beberapa dimensi didalamnya. Dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Pasolong (2008:38) menyatakan bahwa “Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan atau masyarakat terdapat suatu indikator kualitas pelayanan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan”. Kelima dimensi tersebut diantaranya:

- a. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas – fasilitas komunikas yang dimiliki oleh penyedia layanan. Artinya sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya aktifitas pelayanan juga menjadi indikator penilaian kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana

ini biasanya digunakan untuk mempermudah jalannya aktifitas pelayanan publik

- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dilakukan secara akurat. Artinya penilaian sebuah pelayanan dilihat dari kesesuaian apa yang dirasakan oleh penyelenggara dengan realita yang mereka lakukan
- c. *Responsiveness* atau Responsitas adalah kerelaan untuk mendorong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan
- e. *Emphaty* atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada peengguna layanan secara individual

Sedangkan kriteria kualitatif yang dipakai untuk melakukan penilaian bagaimana kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, diantaranya

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan,
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu yang menyangkut perihal :
 - 1) Prosedur atau tatacara pelayanan

2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif,

3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan,

4) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya,

5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan, yaitu bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat;

d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

e. Efisiensi, yaitu bahwa;

1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan,

2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi Pemerintah lain yang terkait,

f. Ekonomis, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan;

- 1) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran,
- 2) Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar,
- 3) Ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata, yaitu bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata;

h. Ketepatan waktu, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

Saat ini, pelayanan publik memanglah menjadi sorotan hangat yang dialami birokrasi pemerintahan di Indonesia. Bagaimanapun juga keluaran dari setiap program pemerintah yaitu dengan melahirkan suatu pelayanan publik yang memuaskan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka tentunya pemerintah mendapatkan nilai positif dari masyarakat. Beberapa program pemerintah tentunya perlu mendapatkan pelayanan prima didalamnya tak terkecuali terhadap pelayanan sertifikasi PRONA. Program dari BPN RI ini ditujukan dalam pensertifikatan tanah secara massal, murah dan mudah. Oleh karena itu pengurusan sertifikasi tanah ini juga patut mendapatkan pelayanan yang maksimal dari setiap kantor pertanahan di Indonesia.

C. Sertifikasi Tanah

1. Sertifikat

Herman (2004:29) mengemukakan bahwa sertifikat merupakan tanda bukti hak atas tanah, suatu pengakuan dan penegasan dari negara terhadap penguasaan tanah perseorangan atau bersama atau badan hukum yang namanya ditulis didalamnya dan sekaligus menjelaskan gambar ukuran dan batas-batas tanah tersebut. Sertifikat sendiri dalam terminologi (bahasa resmi hukum-hukum keagrariaan) ditulis “sertipikat”

Menurut definisi formalnya “sertifikat” adalah syarat tanda bukti hak sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat 2 huruf c UUPA untuk hak atas tanah, hak pengelolaan, tanah wakaf, hak atas satuan rumah susun dan hak tanggungan yang masing-masing sudah dibukukan dalam buku tanah yang bersangkutan. Peraturan pemerintah nomor 24 tahun 1997 tentang pendaftaran tanah telah menjelaskan bahwa sertifikat merupakan alat bukti yang kuat.

2. Fungsi Sertifikat

Fungsi utama sertifikat hak atas tanah adalah sebagai alat bukti hak bukti atas tanah. Selain sebagai alat bukti hak atas tanah, nilai praktis yang terkandung dalam sertifikat hak atas tanah adalah sebagai berikut:

- a. Sertifikat hak atas digunakan sebagai jaminan hutang;
- b. Dengan sertifikat hak atas tanah tersebut dapat dibuktikan jenis hak atas tanah, pemegang hak, keterangan fisik tentang tanah, beban yang ada diatas tanah, peristiwa hukum yang terjadi dengan tanah;
- c. Bagi ahli warisnya, sertifikat hak atas tanah akan menjamin haknya.

Dari uraian fungsi sertifikat di atas terlihat begitu pentingnya sertifikat bagi pemilik tanah mengingat fungsi sertifikat sebagai jaminan bagi pemilik tanah

untuk menjamin sertifikat apabila ingin mendapatkan modal bagi usahanya. Bagi ahli waris juga dapat terjamin haknya sebagai ahli waris yang berhak atas tanahnya sehingga tidak ada gugatan atas dirinya terhadap kepemilikan tanahnya. Mengingat pentingnya fungsi dari sertifikat tanah diharapkan agar masyarakat untuk mensertifikatkan tanahnya karena dapat menjamin haknya atas tanah secara hukum dan tanah yang dimilikinya.

3. Pendaftaran Tanah

Sertifikasi tanah berimplikasi terhadap kegiatan pendaftaran tanah. Pendaftaran tanah diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah yang ditetapkan dan diundangkan pada tanggal 8 Juli 1997. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Pasal 2 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, pendaftaran tanah dilaksanakan berdasarkan asas-asas :

a. Sederhana

Asas sederhana dalam pendaftaran tanah dimaksudkan agar ketentuan-ketentuan pokoknya maupun prosedurnya dengan mudah dapat dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, terutama para pemegang hak atas tanah.

b. Aman

Asas aman dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa pendaftaran tanah perlu diselenggarakan secara cermat dan teliti sehingga hasilnya dapat memberikan jaminan kepastian hukum sesuai tujuan pendaftaran tanah itu sendiri.

c. Terjangkau

Asas terjangkau dimaksudkan keterjangkauan bagi pihak-pihak yang memerlukan, khususnya dengan memperhatikan kebutuhan dan kemampuan

golongan ekonomi lemah. Pelayanan yang diberikan dalam rangka penyelenggaraan pendaftaran tanah harus bisa dijangkau oleh para pihak yang memerlukan.

d. Mutakhir

Asas mutakhir dimaksudkan kelengkapan yang memadai dalam pelaksanaannya dan kesinambungan dalam pemeliharaan datanya. Data yang tersedia harus menunjukkan keadaan yang baru (mutakhir).

e. Terbuka

Asas terbuka dimaksudkan bahwa masyarakat dapat memperoleh keterangan mengenai data yang benar setiap saat. Tujuan dari pendaftaran tanah diuraikan dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997, yaitu :

1. Untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada pemegang hak atas suatu bidang tanah, satuan rumah susun dan hak-hak lain yang terdaftar, agar pemilik hak yang bersangkutan dapat membuktikan dirinya sebagai pemegang hak atas tanah tersebut.
2. Untuk menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, termasuk Pemerintah, agar dengan mudah dapat memperoleh data yang diperlukan dalam mengadakan perbuatan hukum mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun yang sudah terdaftar.
3. Untuk terselenggaranya tertib administrasi pertanahan.

Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997 pendaftaran tanah adalah Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, pembukuan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian sertifikat sebagai tanda bukti hak bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Sedangkan pendaftaran tanah, menurut Harsono (2003:72) “Suatu rangkaian kegiatan, yang dilakukan oleh Negara / Pemerintah secara terus menerus dan teratur, berupa pengumpulan keterangan atau data tertentu mengenai tanah-tanah tertentu, yang ada di wilayah-wilayah tertentu, pengolahan, penyimpanan dan penyajiannya bagi kepentingan rakyat, dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum di bidang pertanahan, termasuk penerbitan tanda buktinya, dan pemeliharannya”. Dalam pelaksanaan pendaftaran tanah meliputi beberapa kegiatan diantaranya :

a. Pendaftaran Tanah untuk pertama kalinya. Pendaftaran tanah untuk pertamakalinya adalah kegiatan yang dilakukan terhadap obyek pendaftaran tanah yang belum didaftar berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor. 10 Tahun 1961 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997.

b. Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah (maintenance). Pemeliharaan data pendaftaran tanah adalah untuk menyesuaikan data fisik dan data yuridis dalam peta pendaftaran, daftar tanah, daftar nama, surat ukur, buku tanah dan sertifikat dengan perubahan-perubahan yang terjadi kemudian.

Sedangkan menurut Pasal 9 Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997, obyek pendaftaran tanah meliputi :

1. Bidang-bidang tanah yang dipunyai dengan Hak Milik, Hak Guna Usaha, Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai.
2. Tanah Hak Pengelolaan.
3. Tanah wakaf
4. Hak Milik Atas Satuan Rumah Susun.
5. Hak Tanggungan.
6. Tanah Negara

4. Pelayanan Sertifikasi Tanah

Pasal 32 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 menyebutkan sertifikat diterbitkan untuk kepentingan pemegang hak atas tanah yang bersangkutan sesuai dengan data fisik yang ada dalam surat ukur dan data yuridis yang telah didaftarkan dalam buku tanah. Pengurusan surat tanah atau sertifikasi tanah yang berupa sertifikat, menurut ketentuan hukum pertanahan, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 dapat ditempuh melalui proses pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan terkait. Masyarakat yang menginginkan bukti surat tanah, haruslah menempuh proses pendaftaran tanah di Kantor Pertanahan setempat. Dalam proses pendaftaran kepemilikan hak atas tanah, BPN telah menentukan sistem pelayanan atau mekanisme pendaftaran hak atas tanah pada Kantor Pertanahan, tujuannya agar proses pendaftaran itu dapat lebih efektif dan efisien. Menurut Isnur (2008:27) sebagai pelaksanaan dari Instruksi Menteri Negara/Kepala BPN Nomor

3 Tahun 1998 tanggal 20 Juli 1998, BPN memberlakukan sistem loket yang terdiri dari:

1. Loket 1 : Informasi Pelayanan

Loket I memberikan informasi, arahan serta gambaran tentang bentuk layanan Kantor Pertanahan terhadap publik. Pada loket ini, pemohon/pendaftar dapat mengakses informasi tentang Tata Usaha layanan Dokumen Permohonan

2. Loket II : Penyerahan Dokumen Permohonan

Pemohon/Pendaftar dapat mengajukan permohonan pendaftaran hak atas tanah melalui aset ini. Dengan mengisi balanko/formulir pendaftaran tanah yang berisi tentang :

- a. Identitas diri atau surat kuasa pemohon/pendaftar hak atas tanah
- b. Jenis layanan dari Kantor Pertanahan, seperti pengukuran, pendaftaran pertama kali, pendaftaran hak milik satuan rumah susun, pendaftaran hak tanggungan, dsb
- c. Data fisik letak tanah yang dimohonkan atau ingin didaftarkan.
- d. Lampiran kelengkapan administrasi, sesuai dengan bentuk layanan yang dimohonkan. Untuk permohonan layanan pendaftaran hak atas tanah, biasanya diperlukan lampiran fotokopi KTP atau identitas pemohon/pendaftar, kemudian bukti asal perolehan hak atas tanah seperti Akta Jual-Beli, Keterangan Waris, Bukti Pembayaran Pajak SPPT dan PBB terakhir dan keterangan bukti milik sertifikat Hak Milik Asli dari Penjual, dsb.

3. Loker III : Penyerahan Biaya/Pembayaran

Setelah menerima Surat Tanda Terima Berkas Permohonan dan perincian biaya yang dibayar, maka selanjutnya pemohon/pendaftar dapat melakukan pembayaran di loket III. Petugas loket III, setelah menerima pembayaran dari pemohon/pendaftar untuk mengambil sertifikat bukti kepemilikan hak atas tanah yang didaftarkan

4. Loker IV : Penyerahan Produk

Perlu diperhatikan oleh pemohon bahwa dalam proses pendaftaran tanah ada tahapan pengumuman perihal permohonan/pendaftaran hak atas tanah yang memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan, gugatan dan sanggahan atas kebenaran fisik maupun yuridis dari permohonan/pendaftaran hak atas tanah yang diproses oleh Kantor Pertanahan. Apabila tidak ada protes serta gugatan, kemudian kelengkapan administrasi juga telah dibukukan, maka Kantor Pertanahan akan menerbitkan sertifikat bukti kepemilikan hak atas tanah (Surat tanah), yang selanjutnya diberikan kepada pemohon/pendaftar melalui loket IV.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan terdapat suatu pelayanan dalam setiap kegiatan pensertifikatan tanah. Beberapa program pensertifikatan tanah telah dimiliki dan dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Salah satu program pensertifikatan tanah yang dilakukan secara massal dan diperuntukkan bagi kalangan ekonomi lemah yaitu PRONA atau kepanjangan dari Proyek Operasi Nasional Agraria.

D. Sertifikasi PRONA (Proyek Operasi Nasional Agraria)

1. Sertifikasi PRONA

Nama kegiatan legalisasi aset yang umum dikenal dengan PRONA, adalah singkatan dari Proyek Operasi Nasional Agraria. PRONA pada hakekatnya merupakan proses administrasi pertanahan yang meliputi; adjudikasi, pendaftaran tanah sampai dengan penerbitan sertifikat atau tanda bukti hak atas tanah dan diselenggarakan secara massal. PRONA dimulai sejak tahun 1981 berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria. Berdasarkan keputusan tersebut, Penyelenggara PRONA bertugas memproses pensertipikatan tanah secara masal sebagai perwujudan dari program Catur Tertib di Bidang Pertanahan. Kegiatan PRONA pada prinsipnya merupakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali. PRONA dilaksanakan secara terpadu dan ditujukan bagi segenap lapisan masyarakat terutama bagi golongan ekonomi lemah dan menyelesaikan secara tuntas terhadap sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis. Tujuan PRONA adalah memberikan pelayanan pendaftaran pertama kali dengan proses yang sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka percepatan pendaftaran tanah di seluruh Indonesia dengan mengutamakan desa miskin/tertinggal, daerah pertanian subur atau berkembang, daerah penyangga kota, pinggiran kota atau daerah miskin kota, daerah pengembangan ekonomi rakyat. PRONA merupakan salah satu wujud upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah. Biaya pengelolaan penyelenggaraan PRONA, seluruhnya dibebankan kepada rupiah murni di dalam

APBN pada alokasi DIPA BPN RI. Sedangkan biaya-biaya yang berkaitan dengan alas hak/alat bukti perolehan/penguasaan tanah, patok batas, materai dan BPHTB/PPH menjadi tanggung jawab peserta PRONA.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik dalam mengangkat kegiatan PRONA di Kota Malang. BPN Kantor Kota Malang menjadi salah satu lembaga pertanahan di daerah yang juga turut serta dalam melaksanakan kebijakan dari Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Salah satunya kebijakan pusat yang juga turut diimplementasikan di daerah yaitu dengan adanya kegiatan PRONA. Setiap daerah memanglah melaksanakan kegiatan PRONA tersebut, terlebih lagi untuk daerah-daerah pedesaan dan dianggap masih memerlukan pensertifikatan secara massal, murah, dan cepat. Pelaksanaan PRONA di Kota Malang sangatlah menarik diteliti lebih jauh. Keberagaman penduduk Kota Malang baik dari tingkat ekonomi, pendidikan, status sosial dan lain-lain harus disandingkan dengan target PRONA yang pada dasarnya diperuntukkan bagi kalangan ekonomi lemah.

2. Kriteria Subyek dan Objek PRONA

Subyek atau peserta PRONA adalah masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah. Masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah yang memenuhi persyaratan sebagai subyek/peserta PRONA yaitu pekerja dengan penghasilan tidak tetap antara lain petani, nelayan, pedagang, peternak, pengrajin, pelukis, buruh musiman dan lain-lain pekerja dengan penghasilan tetap. Berikut ini beberapa kriteria dari peserta PRONA

- a. Pegawai perusahaan baik swasta maupun BUMN/BUMD dengan penghasilan per bulan sama atau di bawah Upah Minimum Regional (UMR) yang ditetapkan oleh masing-masing kabupaten atau kota, yang dibuktikan dengan penetapan Upah Minimum Kabupaten atau Kota (UMK) dan surat keterangan penghasilan dari perusahaan;
- b. Veteran, Pegawai Negeri Sipil pangkat sampai dengan Penata Muda Tk.I (III/d), prajurit Tentara Nasional Indonesia pangkat sampai dengan Kapten dan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia pangkat sampai dengan Komisaris Polisi, dibuktikan dengan foto copy Surat Keputusan pangkat terakhir;
- c. Istri atau Suami Veteran, istri atau suami Pegawai Negeri Sipil, istri atau suami prajurit Tentara Nasional Indonesia, istri/suami anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam huruf b), dibuktikan dengan fotocopy Surat Keputusan pangkat terakhir dan akta nikah;
- d. Pensiunan Pegawai Negeri Sipil, pensiunan Tentara Nasional Indonesia dan pensiunan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, dibuktikan dengan fotocopy Surat Keputusan pensiun;
- e. Janda atau duda pensiunan Pegawai Negeri Sipil, janda/duda pensiunan Tentara Nasional Indonesia, janda atau duda pensiunan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, dibuktikan dengan foto copy Surat Keputusan pensiun janda/duda dan akta nikah.

Sedangkan untuk kriteria objek PRONA dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tanah sudah dikuasai secara fisik;
2. Mempunyai alas hak (bukti kepemilikan);
3. Bukan tanah warisan yang belum dibagi;
4. Tanah tidak dalam keadaan sengketa;
5. Lokasi tanah berada dalam wilayah kabupaten lokasi peserta program yang dibuktikan dengan KTP;
6. Memenuhi ketentuan tentang luas tanah maksimal obyek PRONA.

3. Kewajiban Peserta PRONA

Dalam mengikuti kegiatan PRONA, maka terdapat beberapa kewajiban yang harus dilakukan oleh seorang peserta PRONA. Kewajiban tersebut diantaranya :

- a. Menyediakan atau menyiapkan alat bukti perolehan/penguasaan tanah yang akan dijadikan dasar pendaftaran tanah sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Menunjukkan letak dan batas-batas tanah yang dimohon (dapat dengan kuasa).
- c. Menyerahkan Bukti Setor Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Bukti Setor Pajak Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan (PPh) bagi peserta yang terkena ketentuan tersebut.
- d. Memasang patok batas tanah sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Kriteria Penetapan Lokasi

Di dalam penetapan lokasi PRONA perlu memperhatikan kondisi wilayah dan infrastruktur pertanahan yang tersedia.

A. Kondisi Wilayah:

Lokasi Kegiatan PRONA diarahkan pada wilayah-wilayah sebagai berikut:

1. Desa miskin/tertinggal;
2. Daerah pertanian subur atau berkembang;
3. Daerah penyangga kota, pinggiran kota atau daerah miskin kota;
4. Daerah pengembangan ekonomi rakyat;
5. Daerah lokasi bencana alam;
6. Daerah permukiman padat penduduk serta mempunyai potensi cukup besar untuk dikembangkan;
7. Daerah di luar sekeliling transmigrasi;
8. Daerah penyangga daerah Taman Nasional;
9. Daerah permukiman baru yang terkena pengembangan prasarana umum atau relokasi akibat bencana alam.

B. Infrastruktur Pertanahan

Penetapan lokasi wilayah desa atau kelurahan kegiatan PRONA, hendaknya memperhatikan ketersediaan infrastruktur pertanahan, antara lain:

1. Rencana Umum Tata Ruang Wilayah;
2. Inventarisasi Pengaturan, Pemilikan, Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah (IP4T);
3. Peta Penatagunaan Tanah;
4. Peta Pengukuran dan Pendaftaran Tanah (Fotogrametis);

5. Infrastruktur Titik Dasar Teknik dan Peta Dasar Pendaftaran;
6. Teknologi Informasi dan Komunikasi;
7. Mobil;
8. Infrastruktur lainnya.

5. Luas dan Jumlah Tanah Objek PRONA

Luas dan Jumlah Tanah Objek PRONA memiliki beberapa variasi didalamnya. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tanah Negara

Tanah non pertanian dengan luas sampai dengan 2.000 m² (dua ribu meter persegi), kecuali obyek PRONA yang berlokasi wilayah Kab/Kota Kantor Pertanahan tipe A sampai dengan luas 500 m² (lima ratus meter persegi); dan tanah pertanian dengan luas sampai 2 ha (dua hektar).

2. Penegasan konversi/pengakuan hak :

Tanah non pertanian dengan luas sampai dengan 5.000 m² (lima ribu meter persegi), kecuali obyek PRONA yang berlokasi wilayah Kab/Kota Kantor Pertanahan tipe A sampai dengan luas 1.000 m² (seribu meter persegi); dan tanah pertanian dengan luas sampai 5 ha (lima hektar).

Sedangkan untuk jumlah bidang tanah dalam kegiatan PRONA merupakan bidang tanah yang dapat didaftarkan atas nama seseorang atau 1 (satu) peserta dalam kegiatan PRONA paling banyak 2 (dua) bidang tanah

6. Tahapan dan Sumber Biaya PRONA

Tahapan Pelaksanaan PRONA terdiri dari:

- a. Penyerahan DIPA;
- b. Penetapan Lokasi;
- c. Penyuluhan;
- d. Pengumpulan data (alat bukti atau alas hak, Penetapan Peserta);
- e. Pengukuran dan Pemetaan;
- f. Pemeriksaan Tanah;
- g. Pengumuman;
- h. Penerbitan SK Hak atau Pengesahan Data Fisik dan Data Yuridis (Penetapan Hak);
- i. Penerbitan sertifikat/Pembukuan Hak dan Penyerahan Sertifikat.

Sedangkan biaya untuk pelaksanaan pengelolaan kegiatan PRONA bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dialokasikan ke DIPA-BPN RI. Anggaran dimaksud meliputi biaya untuk:

1. Penyuluhan;
2. Pengumpulan Data (alat bukti/alas hak);
3. Pengukuran Bidang Tanah;
4. Pemeriksaan Tanah;
5. Penerbitan SK Hak atau Pengesahan Data Fisik dan Data Yuridis;
6. Penerbitan Sertipikat;
7. Supervisi dan Pelaporan.

Sedangkan biaya materai, pembuatan dan pemasangan patok tanda batas, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan Bangunan (PPH) bagi yang terkena ketentuan perpajakan menjadi beban kewajiban peserta program.

7. Dasar Hukum PRONA

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA) dan peraturan pelaksanaannya, maka pemerintah telah membuat suatu kebijaksanaan untuk meningkatkan pelayanan bidang pertanahan yaitu pemberian sertifikat secara massal melalui PRONA. Kebijaksanaan ini dimaksudkan agar setiap masyarakat golongan ekonomi lemah dengan memperhatikan aspek keberpihakan dapat memiliki sertifikat hak milik atas tanah dengan biaya yang lebih murah. Program ini diadakan dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada para pemegang hak atas tanah. Pelaksanaan PRONA merupakan usaha dari pemerintah untuk memberikan rangsangan dan partisipasi kepada pemegang hak atas tanah agar mau melakukan sertifikat atas tanahnya dan berusaha membantu menyelesaikan sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis dengan jalan memberikan kepada masyarakat tersebut fasilitasi dan kemudahan. Hal tersebut juga diperuntukkan dalam menuju tujuan tercapainya Catur Tertib Pertanahan yang meliputi :

a. Tertib Hukum Pertanahan

Bertujuan agar setiap tanah mempunyai sertifikat, sehingga tanah tersebut mempunyai kepastian hukum maupun hak yang kuat. Hal ini merupakan salah

satu bukti bahwa peraturan hukum pertanahan sudah dilaksanakan dengan baik. Dengan adanya sertifikat tanah, diharapkan sengketa-sengketa pertanahan dapat dihindari.

b. Tertib Administrasi Pertanahan

Bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan Kantor Pertanahan kepada masyarakat dengan cara yang cepat, mudah dan biaya yang murah bagi permohonan hak atas tanah. Adapun maksud dari cepat, mudah dan biaya murah, adalah :

1. Cepat, bahwa pelaksanaannya sudah diprogramkan dan harus selesai tepat pada waktunya, sesuai jadwal waktu yang telah ditetapkan.
2. Mudah, dimana petugas pelaksana aktif di lokasi yang telah ditentukan sehingga pemohon tidak harus datang ke Kantor Pertanahan Kota/Kabupaten setempat, sehingga proses permohonan hak atas tanah itu dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat.
3. Murah, dimana biaya yang dibebankan kepada pemohon hak atas tanah relatif murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Dengan adanya PRONA yang dilaksanakan dengan biaya yang murah, cepat dan mudah tersebut, diharapkan membawa manfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat golongan ekonomi lemah.

c. Tertib Penggunaan Tanah

Bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya penggunaan tanah secara berencana, sehingga dapat diperoleh pemanfaatan tanah secara optimal, keseimbangan antara berbagai keperluan dan bersifat selamanya. Dengan demikian penggunaan tanah dapat mewujudkan kesejahteraan rakyat banyak.

d. Tertib Pemeliharaan Tanah dan Lingkungan Hidup

Dewasa ini banyak terjadi perseorangan atau badan hukum yang menguasai tanah tanpa berusaha untuk mencegah terjadinya kerusakan. Sehingga dengan tujuan catur tertib pertanahan maka diharapkan tidak terjadi kerusakan lahan yang diakibatkan perseorangan atau badan hukum yang lainnya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dijelaskan pula tentang dasar hukum pelaksanaan PRONA yang diantaranya :

1. Undang-Undang Nomor. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (UUPA).
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor. 189 Tahun 1981 tentang Proyek
3. Operasi Nasional Agraria, yang berlaku mulai tanggal 15 Agustus 1981.
4. Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah.
5. Peraturan Menteri Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor. 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan

- Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor. 24 Tahun 1997,
tentang Pendaftaran Tanah
6. Peraturan Pemerintah Nomor. 46 Tahun 2000, tentang Tarif Pelayanan yang berlaku di Badan Pertanahan Nasional.
 7. Keputusan Presiden Nomor. 34 Tahun 2003, tentang Kebijakan Nasional dibidang Pertanahan.
 8. Keputusan Kepala BPN Nomor. 22 Tahun 2003, tentang Norma dan Standar Mekanisme Ketatalaksanaan Wewenang Pemerintah di bidang Pertanahan.
 9. Undang-Undang Nomor. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
 10. Surat Kepala BPN tanggal 17 Juni Tahun 2004 No : 600-1548 tentang Pembuatan Surat Perjanjian Kerjasama dan Surat Perjanjian Kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan melakukan klarifikasi suatu peristiwa dengan menggunakan metode-metode penelitian, sehingga dapat menentukan hasil penelitiannya. Selain itu, menurut Siswanto (2005:54) penelitian merupakan suatu cara atau tata kerja yang kita terapkan dalam upaya pemecahan masalah secara hati-hati, teliti dan mendalam berdasarkan bukti-bukti yang pasti meyakinkan. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Nazir (2003:54) mengatakan “Penelitian dengan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sel kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah bersifat kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena dalam penelitian ini ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dibalik fenomena yang berhasil ditemukan. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran secara luas tentang fenomena-fenomena sosial yang terjadi. Menurut Sugiyono (2013:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah

dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian ini bertujuan dalam mendeskripsikan, menganalisis dan mengungkapkan fakta tentang pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA melalui data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang tersistematis

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu fokus penelitian sebagai wahana untuk membatasi studi. Fokus penelitian menjadi penetapan hal-hal atau masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif menurut Moleong (2001:237) berfungsi untuk:

1. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang masukan, misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menemukan teori-teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi;
2. Memenuhi kriteria inquiri-eksposisi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh dari lapangan. Dengan adanya fokus penelitian seseorang penelitian dapat mengetahui data mana yang perlu diambil data-data yang sedang dikumpulkan.

Adanya kejelasan dan kemampuan fokus penelitian ini dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu atau bahkan harus dibuang sehingga tidak akan terjebak oleh melimpahnya volume data yang terkumpul di lapangan. Fokus penelitian memberikan arahan agar peneliti terhindar dari pengumpulan data yang tidak

perlu dan dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah memfokuskan perhatian pada:

1. Proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA
 - a. Tahap pendaftaran
 - b. Tahap pelaksanaan
 - c. Tahap penyelesaian
2. Kualitas pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA
 - a. Kesederhanaan,
 - b. Kejelasan dan kepastian,
 - c. Keamanan,
 - d. Keterbukaan,
 - e. Efisiensi,
 - f. Ekonomis,
 - g. Keadilan yang merata,
 - h. Ketepatan waktu,
3. Faktor pendukung dan penghambat
 - a. Faktor Pendukung;
 1. Waktu penyelesaian dalam satu tahun anggaran
 2. Sarana dan Prasarana
 3. Antusiasme Masyarakat
 - b. Faktor Penghambat.
 1. Dari BPN Kantor Kota Malang
 - a. Kurangnya aparatur di bidang pengukuran

2. Dari Masyarakat

a. Waktu pengumpulan data yuridis

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian dilakukan guna memperoleh data atau informasi yang diperlukan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kota Malang. Sedangkan situs penelitian adalah lokasi dimana peneliti menangkap keadaan atau fenomena yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dan melakukan penelitian untuk memperoleh data maupun informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Maka situs dalam penelitian ini adalah BPN Kantor Kota Malang dalam hal ini seluruh aparatur yang bersinggungan dengan PRONA, Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dalam hal ini seluruh aparatur yang bersinggungan dengan PRONA dan masyarakat peserta PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Moleong (2001:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah : “kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Arikunto (2002:107) menjelaskan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, sumber data yaitu dari :

1. Informan. Dalam hal ini peneliti memperoleh secara langsung dari sumber asli sehubungan dengan objek yang diteliti. Data ini didapat

dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak yang dapat memberi informasi terkait dengan Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah (Studi Tentang Layanan Sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini berasal dari:

a. Pegawai dilingkungan BPN Kantor Kota Malang
diantaranya

1. Ir. Triyono, MM sebagai Kepala Seksi Survei,
Pengukuran dan Pemetaan
2. Dra. Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi
Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat
3. Bkti Anistama, SH sebagai Kasubsi Landreform dan
Konsolidasi Tanah
4. Susatya Hertadhi, A.Ptnh sebagai Kasubsi
Pemberdayaan Masyarakat

b. Pegawai Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari

1. Zainul Amali, SH, M.Si sebagai Lurah Bandungrejosari
Kota Malang
2. Sugiantono sebagai staf seksi pemerintahan

c. Koordinator kelompok masyarakat dan kelompok
masyarakat dalam pensertifikatan tanah melalui PRONA di
Kelurahan Bandungrejosari

1. H. Hasan sebagai Koordinator kelompok masyarakat dan Ketua RW 10
2. Kusnanto sebagai Ketua RW 5
- d. Masyarakat sebagai peserta PRONA.
 1. Ernawati
 2. Sulami
 3. Rohmat
 4. Samian
 5. Heru Budiono

2. Peristiwa. Peneliti memperoleh data atau informasi yang bersumber dari peristiwa atau fenomena yang dipandang cocok dan bermanfaat untuk mengungkap permasalahan atau fokus penelitian.

Sedangkan berdasarkan jenisnya, Sarwono (2006:206) data kualitatif dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan baik dari individu/perorangan yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian maupun permasalahan yang ada. Dalam hal ini berupa wawancara atau hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip dan laporan yang melengkapi serta memperkaya data primer. Dengan demikian yang dijadikan data sekunder diantaranya :
 - a. Gambaran umum BPN RI dan BPN Kantor Kota Malang

- b. Data pegawai dilingkungan BPN Kantor Kota Malang
- c. Data Sarana dan Prasarana BPN Kantor Kota Malang
- d. Tupoksi, Struktur Organisasi dan Visi-misi BPN Kantor Kota Malang
- e. Berbagai peraturan-peraturan sebagai landasan hukum pelaksanaan PRONA dan arsip-arsip terkait sertifikasi PRONA

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam menunjang keberhasilan dan kelancaran penelitian yang dilaksanakan sangat penting digunakan metode pengumpulan data yang baik. Nazir (2003:174) menyatakan bahwa, “pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian.” Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti ada tiga macam teknik, yaitu:

1. Wawancara mendalam (*In depth interview*)

Menurut Marzuki (2002:62) bahwa, “Wawancara (*interview*) merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.” Wawancara menurut Esterbg (2002) dalam Sugiyono (2013:233) mengemukakan beberapa macam wawancara diantaranya:

- a. Wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh;

- b. Wawancara semiterstruktur, yaitu suatu macam wawancara yang sudah termasuk dalam kategori *indept interview* dimana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak bicara diminta pendapat dan ide-idenya;
- c. Wawancara tak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengolahan datanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semiterstruktur dimana peneliti menggunakan sederet pertanyaan lengkap dan terperinci atau disebut juga dengan pedoman wawancara guna memperoleh tujuan penelitian. Penulis juga mengadakan tanya jawab secara langsung, percakapan secara langsung kepada informan secara mendalam, wawancara dilakukan dengan informan terhadap semua aspek objek yang diteliti. Tujuan dilakukan wawancara semiterstruktur ini untuk mendapatkan data yang memadai tentang obyek penelitian secara langsung dari kata dan tindakan informan.

2. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2013:226) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan dalam membantu melengkapi data yang diperoleh dari teknik interview. Disamping itu juga untuk memperoleh kebenaran dari data yang diperoleh dari interview. Peneliti memfokuskan observasi pada kualitas pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang.

3. Dokumentasi

Soehartono (2002:70) mengemukakan bahwa, “Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian.” Peneliti memfokuskan pengumpulan data ini melalui data dan arsip dari BPN Kantor Kota Malang, serta buku-buku yang relevan, penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dan beberapa artikel yang ada di media cetak maupun di internet. Dan dalam rangka menguatkan data yang diperoleh maka setiap kegiatan penelitian dan observasi peneliti langsung melakukan proses pencatatan terhadap data atau informasi yang diperoleh, kemudian juga tidak lupa mendokumentasikan semua kegiatan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian, menurut Moleong (2001:117) mengatakan bahwa “penelitian dengan metode kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, namun peranan penelitalah yang sangat menentukan keseluruhan skenarionya.” Dengan demikian instrument yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif adalah peneliti itu sendiri yang ditunjang dengan

pencatatan dokumen dan pencatatan secara sistematis menggunakan beberapa alat bantu elektronik.

Instrumen yang ada dalam penelitian ini adalah :

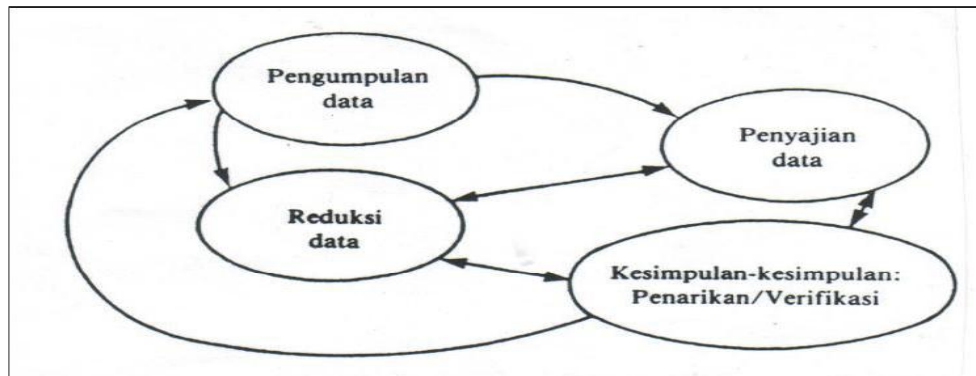
1. Peneliti sendiri, yaitu peneliti mampu menyesuaikan keadaan dan sekaligus mampu mengumpulkan data-data yang ada di lapangan
2. Instrumen pendukung, terdiri dari :
 - a. Pedoman wawancara (*interview guide*), hal ini berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan guna kegiatan penelitian. Sebelum melakukan wawancara peneliti membuat pedoman wawancara untuk mengetahui data apa yang diinginkan baik untuk memulai pencarian data, maupun memperdalam data yang sudah didapatkan sebelumnya.
 - b. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa alat dokumentasi, diantaranya yaitu alat rekam, HP peneliti, serta buku saku untuk catatan lapangan.

G. Analisis Data

Penelitian ini ditujukan untuk menjawab dan mengungkapkan fenomena sosial dalam kualitas pelayanan sertifikasi PRONA. Oleh karena itu dalam rangka menjawab fenomena sosial yang terjadi, maka peneliti harus mengadakan analisis data terhadap data yang diperoleh. Analisis data dimaknai sebagai kegiatan mengolah data yang diperoleh dari pustaka dan lapangan menjadi seperangkat hasil, baik dalam bentuk penemuan baru maupun dalam bentuk kebenaran

hipotesa. Nazir (2003:358), menyebutkan bahwa, “analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, manipulasi serta menyingkat data sehingga mudah untuk dibaca.”

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang meliputi analisis-analisis berdasarkan obyek penelitian yang telah disusun sebelumnya. Selain itu, dalam penelitian kualitatif analisa data harus dilakukan sejak awal dan dituangkan dalam bentuk tulisan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rancangan analisa data menurut model interaktif dari Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hal ini dikarenakan sifat penelitian ini bersifat interaktif, yaitu peneliti melakukan penelitian lapangan dan berinteraksi secara langsung dengan informan. Hal ini senada dengan Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013:246) yang mengungkapkan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam menganalisis data penelitian kualitatif ini, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Miles and Huberman. Adapun model analisa data interaktif model Miles and Huberman dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif

Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:247)

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui tiga teknik yaitu: Observasi (pengamatan), Wawancara dan Dokumentasi. Hal ini dikarenakan data yang diinginkan oleh peneliti didapatkan berbeda dan tidak selalu berbentuk dokumen akan tetapi bisa berbentuk pernyataan maupun gambar. Oleh karena itu peneliti melakukan kegiatan wawancara untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari beberapa informan terhadap pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, maupun dokumen yang didapatkan oleh peneliti. Dalam proses pengumpulan data peneliti melakukannya berulang-ulang sesuai dengan kebutuhan data dan kejenuhan data yang berkaitan dengan rumusan masalah dan fokus penelitian ini.

2. Reduksi data

Setelah melakukan pengumpulan data proses selanjutnya adalah reduksi data. Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal – hal pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam langkah ini peneliti melakukan penelaahan terhadap semua data yang diperoleh

berbagai sumber dan berbagai metode pengumpulan data yang telah dijelaskan diatas. Peneliti melakukan proses reduksi data terhadap data yang dikumpulkan.

3. Penyajian data

Data yang telah direduksi oleh peneliti, maka peneliti melakukan display data dalam bentuk laporan, penyajian data yang bersumber dari situs dan lokasi penelitian disajikan dalam sebuah penelitian kualitatif berupa teks yang bersifat naratif. Penyajian data ini juga diikuti oleh analisis data yakni data yang telah direduksi diintegrasikan oleh peneliti dan juga dibubungkan dengan fokus penelitian sehingga tersaji laporan yang memiliki informasi dan pengetahuan.

4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Peneliti berusaha mencari makna terhadap data yang dikumpulkan, kemudian setelah data tersebut dipahami dan disajikan, maka peneliti melakukan penarikan atau membuat kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil dari analisis data yang didasarkan pada berbagai teori yang terkait.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang

1. Letak Geografis dan Demografis Kota Malang

a. Letak Geografis

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya yang secara geografis terletak pada posisi 112,060 - 112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan dengan mencakup wilayah seluas 11.006 Ha atau 110,06 Km². Kota Malang berada di tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
2. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.
3. Sebelah Barat : berbatasan dengan Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.
4. Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang

Secara administratif, Kota Malang terbagi menjadi 5 wilayah kecamatan yaitu : Kecamatan Blimbing, Kecamatan Klojen, Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Sukun, dan Kecamatan Kedungkandang dengan wilayah 57 Kelurahan, dengan perincian sebagai berikut.

Tabel 4.1 Pembagian Administratif Kota Malang

a. Kecamatan Kedungkandang, terdiri dari 12 Kelurahan	
1. Kelurahan Wonokoyo	7. Kelurahan Kotalama
2. Kelurahan Kedungkandang	8. Kelurahan Lesanpuro
3. Kelurahan Madyopuro	9. Kelurahan Sawojajar
4. Kelurahan Tlogowaru	10. Kelurahan Bumiayu
5. Kelurahan Buring	11. Kelurahan Cemorokandang
6. Kelurahan Mergosono	12. Kelurahan Tlogowaru
b. Kecamatan Sukun, terdiri dari 11 Kelurahan	
1. Kelurahan Ciptomulyo	7. Kelurahan Pisangcandi
2. Kelurahan Gadang	8. Kelurahan Karangbesuki
3. Kelurahan Kebonsari	9. Kelurahan Bandulan
4. Kelurahan Bandungrejosari	10. Kelurahan Mulyorejo
5. Kelurahan Sukun	11. Kelurahan Bakalan Krajan
6. Kelurahan Tanjungrejo	
c. Kecamatan Blimbing, terdiri dari 11 kelurahan	
1. Kelurahan Balearjosari	7. Kelurahan Purwantoro
2. Kelurahan Arjosari	8. Kelurahan Bunulrejo
3. Kelurahan Polowijen	9. Kelurahan Kesatrian
4. Kelurahan Purwodadi	10. Kelurahan Polehan
5. Kelurahan Blimbing	11. Kelurahan Jodipan
6. Kelurahan Pandanwangi	
d. Kecamatan Klojen, terdiri dari 11 Kelurahan	
1. Kelurahan Klojen	7. Kelurahan Oro-oro Dowo
2. Kelurahan Rampal Claket	8. Kelurahan Bareng
3. Kelurahan Samaan	9. Kelurahan Gading Kasri
4. Kelurahan Kidul Dalam	10. Kelurahan Penanggungan
5. Kelurahan Sukoharjo	11. Kelurahan Kauman
6. Kelurahan Kasin	
e. Kecamatan Lowokwaru, terdiri dari 12 Kelurahan	
1. Kelurahan Tasik Madu	7. Kelurahan Ketawanggede
2. Kelurahan Tunggul Wulung	8. Kelurahan Jatimulyo
3. Kelurahan Tlogomas	9. Kelurahan Tunjungsekar
4. Kelurahan Merjosari	10. Kelurahan Mojolangu
5. Kelurahan Dinoyo	11. Kelurahan Tulusrejo
6. Kelurahan Sumbersari	12. Kelurahan Lowokwaru

(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

Sedangkan luas masing-masing kecamatan di Kota Malang adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2 Luas Wilayah di Kota Malang

Kecamatan	Luas Wilayah	Persentase
Blimbing	1.776,65	16%
Lowokwaru	2.260,48	21%
Klojen	882,50	8%
Sukun	2.096,57	19%
Kedungkandang	3.989,46	36%

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

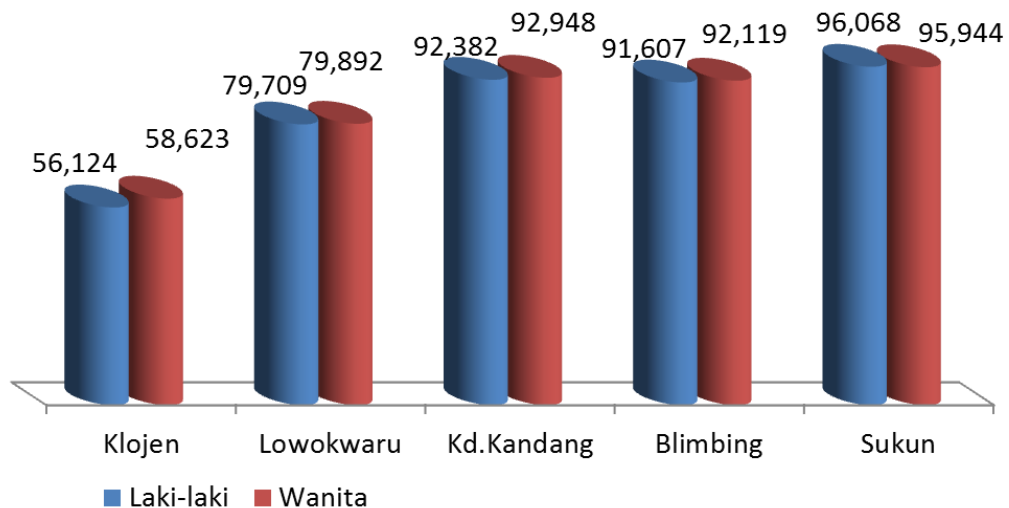
Kota Malang juga dilalui oleh beberapa sungai besar, yaitu Sungai Brantas yang membentang dari utara ke selatan, Sungai Metro dan Sungai Bango juga membentang dari utara ke selatan. Disamping itu topografi Kota Malang dari yang relatif datar sampai berbukit dengan kesuburan yang baik, hal ini dapat dilihat dari jenis tanah yang ada di wilayah Kota Malang yang dapat dikelompokkan kedalam empat jenis yang dominan yaitu Alluvial, Mediteran, Andosol dan Latosol.

Tabel 4.3 Jenis Tanah di Kota Malang

Jenis Tanah	Jumlah
Alluvial Kelabu Kehitaman	6930,267
Mediteran Coklat	1225,16
Asosiasi Latosol Coklat Merah & Grey Coklat	1942,16
Asosiasi Andosol Coklat & Grey Humus	1765,16

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

b. Letak Demografis



Gambar 4.1 Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2013
(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Pada Tahun 2013, jumlah penduduk Kota Malang sebanyak 835.146 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 415.890 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 419.526 jiwa.. Dilihat dari penyebarannya, diantara 5 (lima) kecamatan yang ada, Kecamatan Sukun memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu sebanyak 192.012 jiwa kemudian diikuti oleh kecamatan Kedungkandang yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 185.330 jiwa, kemudian diikuti, Kecamatan Blimbing sebanyak 183.726 jiwa, Kecamatan Lowokwaru sebanyak 159.601 jiwa, dan terendah yaitu Kecamatan Klojen sebanyak 114.747 jiwa. Sedangkan penduduk Kota Malang pada Tahun 2014 berjumlah 857.891 jiwa, dengan komposisi jumlah penduduk laki-laki 419.434 jiwa dan wanita 419.565 jiwa. Penduduk Kota Malang sangat bervariasi baik ditinjau dari penyebaran maupun komposisinya. Kota Malang dapat dikatakan sebagai kota pelajar, banyak pendatang dari berbagai kota di Indonesia yang tinggal dan menetap di kota ini.

Sedangkan dari segi penyebarannya tidak merata di setiap wilayah, tingkat kepadatan tertinggi terdapat di Wilayah Kecamatan Klojen dengan kepadatan mencapai 130 jiwa per hektar. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dan tingkat kepadatan di tiap kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Kecamatan	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk (jiwa)
Klojen	Laki-Laki	52,605
	Wanita	54,307
Lowokwaru	Laki-laki	80,419
	Wanita	80,475
Kd. Kandang	Laki-laki	96,343
	Wanita	95,508
Blimbing	Laki-laki	92,745
	Wanita	94,442
Sukun	Laki-laki	95,988
	Wanita	95,241

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Tabel 4.5 Penyebaran dan Tingkat Kepadatan

Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan (jiwa per Ha)
Klojen	107.212	121
Lowokwaru	160.894	71
Kd. Kandang	191.851	48
Blimbing	185.187	104
Sukun	191.187	91

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

2. Jumlah Bidang Tanah Di Wilayah Kota Malang

Pada dasarnya jumlah bidang tanah di setiap daerah selalu berubah-ubah, hal ini disebabkan adanya beberapa peristiwa yang terjadi terhadap bidang tanah tersebut, misalnya penggabungan dan pemecahan bidang tanah. Sedangkan luas bidang tanah pada dasarnya tetap, bisa saja terjadi erosi/pengikisan terutama di tepi sungai atau pantai namun dengan prosentase kecil jika dibandingkan dengan luas suatu wilayah desa atau kecamatan. Oleh karena itu, jumlah bidang tanah berdasarkan survei objek pajak tahun 2013 yaitu berjumlah kurang lebih 245.972 bidang dengan penyebaran di tiap kecamatan seperti tabel berikut ini :

Tabel 4.6 Jumlah Bidang Tanah Berdasarkan Obyek Pajak

Kecamatan	Jumlah Bidang (bid)	Presentase (%)
Blimbing	47,662	20
KedungKandang	58,518	26
Sukun	46,864	20
Klojen	28,155	12
Lowokwaru	52,530	22

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Bidang tanah di Kota Malang tentunya ada yang sudah bersertipikat dan ada pula yang belum bersertipikat. Berikut ini dapat dijelaskan tentang jumlah bidang tanah di Kota Malang yang sudah bersertipikat hingga desember tahun 2013.

Tabel 4.7 Jumlah Bidang Tanah Bersertipikat

Kecamatan	Bidang Tanah	Bersertipikat	% Bersertipikat
Blimbing	48.914	39.031	79
Kedungkandang	59.879	53.192	88
Sukun	54.098	30.535	56
Klojen	29.324	26.269	89

Lowokwaru	53.757	46.292	86
Jumlah	245.972	189.684	77

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Berdasarkan tabel tersebut, persentase jumlah bidang tanah bersertipikat di masing-masing kecamatan sampai dengan Tahun 2013 BPN Kantor Kota Malang telah menerbitkan sertipikat Hak Atas Tanah sejumlah 191.898 bidang dengan luas 77.591.580 m² dan sertipikat Hak Milik Rumah Susun sejumlah 1.077 bidang. Dalam penggunaan tanah Kota Malang dengan luas wilayah 11.055,66 ha ini, sebagian besar penggunaan tanahnya berupa perumahan/kampung teratur seluas kurang lebih 3.966,66 ha atau 36% dari luas wilayah Kota Malang. Diikuti penggunaan untuk pertanian tanah kering/tegalan seluas 2.654,17 ha atau 24% dari luas wilayah. Sedangkan sisanya terbagi dalam berbagai jenis penggunaan tanah seperti dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.8 Jenis Penggunaan Tanah

Jenis Tanah	Jumlah	Persentase
Kebun Campur	0,28	0
Tanah Kosong	500,59	5
Kampung Teratur	3966,66	36
Kampung Tidak Teratur	30,64	30,64
Perumahan	561,14	5
Lapangan Olahraga	65,7	1
Taman/Hutan Kota	18,67	0
Kuburan	103,96	1
Jasa Perdagangan	118,98	1
Jasa Lainnya	1335,09	12
Industri Non Petanian	150,52	1

Sawah Irigasi	1497,96	14
Tegalan	2654,17	24
Kolam Air Tawar	1,32	0

(Sumber: LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

B. Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI)

Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BPN RI memiliki Visi :

“Menjadi lembaga yang mampu mewujudkan tanah dan pertanahan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, serta keadilan dan keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Republik Indonesia”. Sedangkan Misi dari BPN RI yaitu mengembangkan dan menyelenggarakan politik dan kebijakan pertanahan untuk:

1. Peningkatan kesejahteraan rakyat, penciptaan sumber-sumber baru kemakmuran rakyat, pengurangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan, serta pemantapan ketahanan pangan.
2. Peningkatan tatanan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan dan bermartabat dalam kaitannya dengan penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T).
3. Perwujudan tatanan kehidupan bersama yang harmonis dengan mengatasi berbagai sengketa, konflik dan perkara pertanahan di seluruh tanah air dan penataan perangkat hukum dan sistem

pengelolaan pertanahan sehingga tidak melahirkan sengketa, konflik dan perkara di kemudian hari.

4. Keberlanjutan sistem kemasyarakatan, kebangsaan dan kenegaraan Indonesia dengan memberikan akses seluas-luasnya pada generasi yang akan datang terhadap tanah sebagai sumber kesejahteraan masyarakat. Memperkuat lembaga pertanahan sesuai dengan jiwa, semangat, prinsip dan aturan yang tertuang dalam UUPA dan aspirasi rakyat secara luas.

Dalam melaksanakan misi sebagaimana dimaksud, BPN RI menyelenggarakan tugas, pokok, fungsi :

1. Perumusan kebijakan nasional di bidang pertanahan.
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pertanahan.
3. Koordinasi kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
4. Pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang pertanahan.
5. Penyelenggaraan dan pelaksanaan survei, pengukuran dan pemetaan di bidang pertanahan.
6. Pelaksanaan pendaftaran tanah dalam rangka menjamin kepastian hukum.
7. Pengaturan dan penetapan hak-hak atas tanah.
8. Pelaksanaan penatagunaan tanah, reformasi agraria dan penataan wilayah-wilayah khusus.
9. Penyiapan administrasi atas tanah yang dikuasai dan/atau milik negara/daerah bekerja sama dengan Departemen Keuangan.

10. Pengawasan dan pengendalian penguasaan pemilikan tanah.
11. Kerja sama dengan lembaga-lembaga lain.
12. Penyelenggaraan dan pelaksanaan kebijakan, perencanaan dan program di bidang pertanahan.
13. Pemberdayaan masyarakat di bidang pertanahan.
14. Pengkajian dan penanganan masalah, sengketa, perkara dan konflik di bidang pertanahan.
15. Pengkajian dan pengembangan hukum pertanahan.
16. Penelitian dan pengembangan di bidang pertanahan.
17. Pendidikan, latihan dan pengembangan sumber daya manusia di bidang pertanahan.
18. Pengelolaan data dan informasi di bidang pertanahan.
19. Pembinaan fungsional lembaga-lembaga yang berkaitan dengan bidang pertanahan.
20. Pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang, dan/atau badan hukum dengan tanah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
21. Fungsi lain di bidang pertanahan sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugas, pokok, fungsi BPN RI juga memiliki beberapa agenda kebijakan didalamnya. Adapun beberapa agenda kebijakan BPN RI adalah sebagai berikut:

1. Membangun kepercayaan masyarakat pada Badan Pertanahan Nasional.
2. Meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendaftaran, serta sertifikasi tanah secara menyeluruh di seluruh Indonesia.
3. Memastikan penguatan hak-hak rakyat atas tanah (land tenure ship).
4. Menyelesaikan persoalan pertanahan di daerah-daerah korban bencana alam dan daerah-daerah konflik.
5. Menangani dan menyelesaikan perkara, masalah, sengketa, dan konflik pertanahan di seluruh Indonesia secara sistematis.
6. Membangun Sistem Informasi Pertanahan Nasional (SIMTANAS), dan sistem pengamanan dokumen pertanahan di seluruh Indonesia.
7. Menangani masalah KKN serta meningkatkan partisipasi dan pemberdayaan masyarakat.
8. Membangun data base pemilikan dan penguasaan tanah skala besar.
9. Melaksanakan secara konsisten semua peraturan perundang-undangan Pertanahan yang telah ditetapkan.
10. Menata kelembagaan Badan Pertanahan Nasional.
11. Mengembangkan dan memperbarui politik, hukum dan kebijakan Pertanahan.

Dalam melaksanakan agenda kebijakan dan pelaksanaan tupoksinya, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) melaksanakan beberapa program pertanahan. Beberapa program pertanahan yang dimiliki BPN RI diantaranya:

1. PRONA
2. Redistribusi
3. IP4T
4. SMS
5. Pertanian
6. UKM
7. Konsolidasi

Dalam penelitian ini program pertanahan yang diangkat yaitu dalam legalisasi aset atau pensertifikatan tanah melalui PRONA. Nama kegiatan legalisasi aset yang umum dikenal dengan PRONA, adalah singkatan dari Proyek Operasi Nasional Agraria. PRONA adalah salah satu bentuk kegiatan legalisasi aset dan pada hakekatnya merupakan proses administrasi pertanahan yang meliputi; adjudikasi, pendaftaran tanah sampai dengan penerbitan sertipikat/tanda bukti hak atas tanah dan diselenggarakan secara massal. PRONA dimulai sejak tahun 1981 berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA). Kegiatan PRONA pada prinsipnya merupakan kegiatan pendaftaran tanah pertama kali. PRONA dilaksanakan secara terpadu dan ditujukan bagi segenap lapisan masyarakat terutama bagi golongan ekonomi lemah dan menyelesaikan secara tuntas terhadap sengketa-sengketa tanah yang bersifat strategis. Tujuan PRONA adalah memberikan pelayanan pendaftaran pertama kali dengan proses yang sederhana, mudah, cepat dan murah dalam rangka percepatan pendaftaran tanah diseluruh indonesia dengan mengutamakan desa atau kelurahan miskin atau tertinggal,

daerah pertanian subur atau berkembang, daerah penyangga kota, pinggiran kota atau daerah miskin kota, daerah pengembangan ekonomi rakyat.

PRONA merupakan salah satu wujud upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan ekonomi lemah sampai dengan menengah. Biaya pengelolaan penyelenggaraan PRONA, seluruhnya dibebankan kepada rupiah murni di dalam APBN pada alokasi DIPA BPN RI. Sedangkan biaya-biaya yang berkaitan dengan alas hak/alat bukti perolehan/penguasaan tanah, patok batas, materai dan BPHTB/PPH menjadi tanggung jawab Peserta PRONA. Sumber : (<http://www.bpn.go.id/Program/Legalisasi-Aset/Program-Program/Sertifikasi-PRONA>)

Selain itu, Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) juga memiliki azas yang dijadikan landasan dalam melaksanakan segala program kerjanya. Berikut ini azas dari BPN RI diantaranya :

1. Pastikan pertanahan menjadi sumber-sumber kemakmuran rakyat.
2. Pastikan pertanahan menyumbang secara jelas, nyata untuk mewujudkan kehidupan bersama yang lebih berkeadilan
3. Pastikan pertanahan mempunyai perspektif berkelanjutan sistem kebangsaan, kemasyarakatan dan keindonesian
4. Pastikan pertanahan menyumbangkan diri untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih harmonis dalam keberagaman, kebhinnekaaan, pluralisme pertanahan yang sangat mendasar.

Selain azas sebagaimana yang dijelaskan diatas, BPN RI juga memiliki logo atau lambang didalamnya. Adapun arti Lambang atau Logo Badan

Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI) dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 4.2 Logo atau Lambang BPN RI

(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

Lambang Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia adalah bentuk suatu kesatuan gambar dan tulisan terdiri dari:

1. Gambar 4 (empat) butir padi melambangkan Kemakmuran dan kesejahteraan. Memaknai atau melambangkan 4 (empat) tujuan Penataan Pertanahan yang akan dan telah dilakukan BPN RI yaitu kemakmuran, keadilan, kesejahteraan sosial dan keberlanjutan.



2. Gambar lingkaran bumi melambangkan sumber penghidupan manusia. Melambangkan wadah atau area untuk berkarya bagi BPN RI yang berhubungan langsung dengan unsur-unsur yang ada didalam bumi yang meliputi tanah, air dan udara.



3. Gambar sumbu melambangkan poros keseimbangan. 3 (tiga) Garis Lintang dan 3 (tiga) Garis Bujur Memaknai atau melambangkan pasal 33 ayat 3 UUD 45 yang mendasari lahirnya Undang-undang Pokok Agraria (UUPA) nomor 5 tahun 1960.

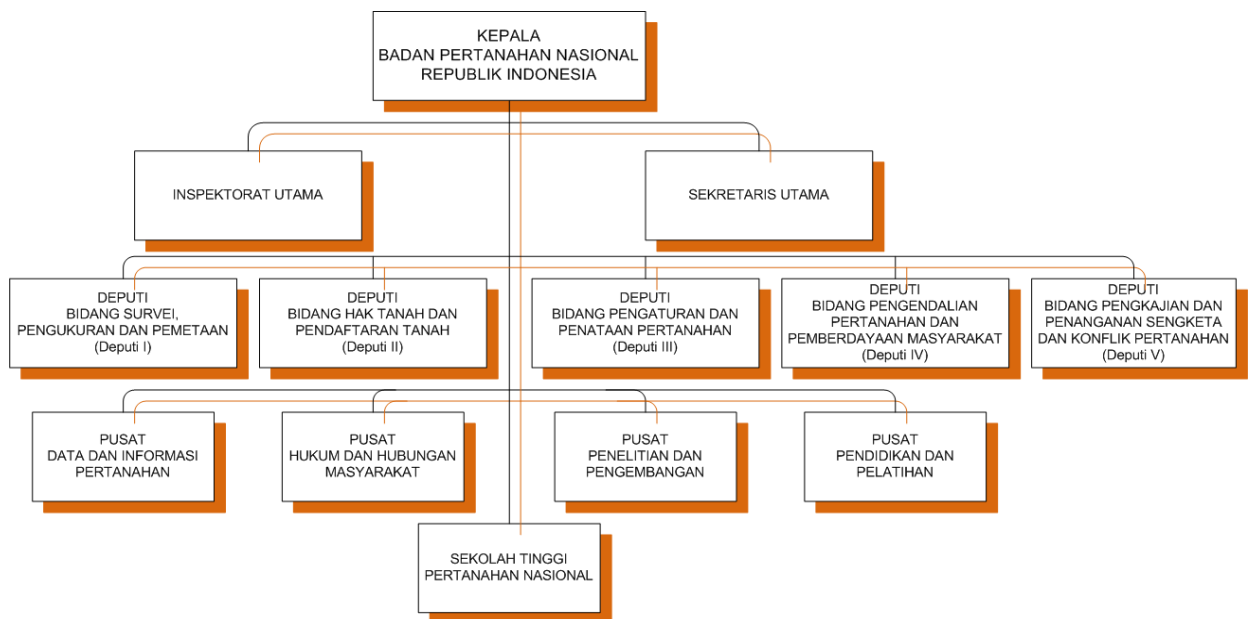


4. Gambar 11 (sebelas) bidang grafis bumi memaknai atau melambangkan 11 (Sebelas) agenda pertanahan yang akan dan telah dilakukan BPN RI. Bidang pada sisi sebelah kiri melambangkan bidang bumi yang berada diluar jangkauan wilayah kerja BPN RI.



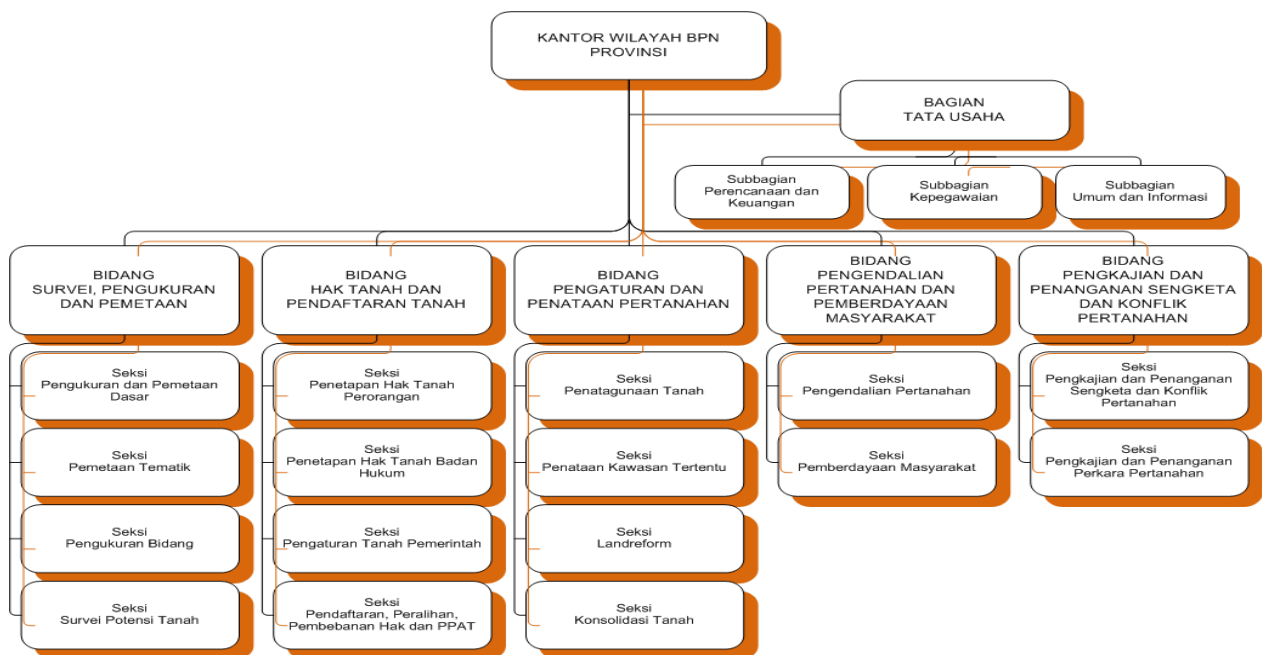
5. Warna Coklat melambangkan bumi, alam raya dan cerminan dapat dipercaya dan teguh.
6. Warna Kuning Emas melambangkan kehangatan, pencerahan, intelektual dan kemakmuran.
7. Warna Abu-abu melambangkan kebijaksanaan, kedewasaan serta keseimbangan.

Kemudian guna memperjelas susunan atau struktur organisasi BPN RI maka struktur organisasi BPN RI dapat digambarkan dalam struktur organisasi berikut ini :



Gambar 4.3 Struktur BPN RI
(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

Sedangkan Struktur Organisasi Kantor Wilayah BPN Provinsi



Gambar 4.4 Struktur BPN Kantor Wilayah Provinsi
(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

C. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Malang

Berdasarkan tata Pemerintah Kota Malang, Wilayah kerja Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Malang meliputi : 5 Kecamatan , 57 Kelurahan , 517 Rukun Warga (RW) , dan 3.883 Rukun Tetangga (RT). Luas wilayah tata kerja BPN Kantor Kota Malang kurang lebih 11.005,66 hektar dan terbagi dalam :

Kedungkandang	: 3.989.46	ha (36%)
Klojen	: 882.50	ha (19%)
Sukun	: 2.096.57	ha (19%)
Lowokwaru	: 2.260.48	ha (21%)
Blimbing	: 1.776.65	ha (16%)

Dalam menunjang segala program kegiatan pertanahan, Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Malang berlandaskan pada visi dan misi yang telah ditetapkan. Adapun Visi dari Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Malang yaitu “Menjadi kantor pelayanan terkemuka yang unggul di bidang pengelolaan pertanahan yang berkeadilan dan menjamin kepastian hukum untuk mendukung peningkatan pembangunan serta mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Malang”. Sedangkan misinya yaitu :

1. Melaksanakan setiap kebijakan sesuai peraturan hukum dibidang pertanahan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia.
2. Mempercepat pelaksanaan penetapan hubungan hukum dan pendaftaran tanah yang transparan dan efisien.

3. Meningkatkan pelaksanaan pengaturan dan pengendalian penguasaan, pemilikan, penggunaan dan pemanfaatan tanah (P4T) sesuai Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Malang.
4. Meningkatkan penanganan dan mengupayakan penyelesaian sengketa, konflik dan perkara pertanahan.
5. Melaksanakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) bagi keperluan pemerintah, masyarakat, pembangunan dan investasi.
6. Melaksanakan fungsi kelembagaan pertanahan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pertanahan yang profesional.
7. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dibidang pertanahan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan tata pemerintahan Kota Malang, wilayah kerja Kantor Pertanahan Kota Malang terdiri dari 5 Kecamatan, 57 Kelurahan, 517 Rukun Warga (RW), dan 3.883 Rukun Tetangga (RT), dengan penyebarannya sebagai berikut

Tabel 4.9 Wilayah Kerja BPN Kantor Kota Malang

No.	KECAMATAN	KELURAHAN	JUMLAH RW	JUMLAH RT
I.	Kedungkandang	1. Arjowinangun	6	36
		2. Tlogowaru	6	34
		3. Wonokoyo	5	85
		4. Bumiayu	6	47
		5. Buring	7	47
		6. Mergosono	6	77
		7. Kotalama	11	141
		8. Kedungkandang	8	48

		9. Lsanpuro	11	86
		10. Madyopuro	15	114
		11. Cemoro Kandang	9	43
		12. Sawojajar	15	114
II.	Klojen	1. Bareng	7	74
		2. Kasin	11	50
		3. Sukoharjo	7	55
		4. Kidul Dalem	8	48
		5. Kauman	10	63
		6. Gading Kasri	6	50
		7. Oro-oro Dowo	10	97
		8. Klojen	7	46
		9. Rampal Claket	6	36
		10. Samaan	8	58
		11. Penanggungan	8	46
III.	Blimbing	1. Jodipan	6	86
		2. Polehan	7	67
		3. Kesatrian	12	70
		4. Bunulrejo	21	143
		5. Purwantoro	24	162
		6. Pandanwangi	13	112
		7. Blimbing	10	55
		8. Purwodadi	13	90
		9. Arjosari	5	32
		10. Polowijen	5	34
		11. Balarjosrai	5	37
IV.	Lowokwaru	1. Merjosari	12	69
		2. Dinoyo	7	50
		3. Summersari	7	41
		4. Ketawang Gede	5	34
		5. Jatimulyo	9	69
		6. Lowokwaru	15	103
		7. Tulusrejo	16	72
		8. Mojolangu	19	108
		9. Tlogomas	9	48
		10. Tunggul Wulung	5	43
		11. Tunjung Sekar	8	73
		12. Tasikmadu	6	28
V.	Sukun	1. Bakalan Krajan	6	42
		2. Kebonsari	5	37
		3. Gadang	7	63

		4. Ciptomulyo	5	61
		5. Bandungrejosari	13	101
		6. Mulyorejo	7	50
		7. Bandulan	6	49
		8. Tanjungrejo	12	124
		9. Karangbesuki	9	98
		10. Sukun	8	107
		11. Pisang Candi	10	85
	Jumlah	57 Kelurahan	517	3.883

(Sumber : LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

BPN Kantor Kota Malang melaksanakan beberapa pelayanan pertanahan sesuai dengan Peraturan Kepala BPN RI No 1 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan. Berdasarkan landasan hukum tersebut dikatakan bahwa jenis layanan pertanahan kepada masyarakat sebanyak 37 jenis layanan. Selanjutnya dari ke 37 jenis pelayanan tersebut yang paling banyak adalah pengecekan sertifikat, kemudian permohonan peralihan hak, hak tanggungan, roya dan permohonan peralihan , dimana setiap bulannya di tahun 2013 permohonan masuk rata-rata berkisar antara 2.500 sampai dengan 3.250 berkas permohonan. Adapun dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini mengenai layanan pertanahan yang juga diimplementasikan di wilayah kerja BPN Kantor Kota Malang.

Tabel 4.10 Jenis Pelayanan Pertanahan

No	Jenis Pelayanan	No	Jenis Pelayanan
1	Pendaftaran Tanah Pertama Kali Konversi atau Pengakuan Hak	20	Pendaftaran Hak Tanggungan (HT)
2	Pemberian Hak Milik (Perorangan)	21	Hapusnya HT (Royo)
3	Pemberian Hak Milik (Badan Hukum)	22	Cessie
4	Pemberian HGB (Perorangan)	23	Merger
5	Pemberian HGB (Badan Hukum)	24	Pencabutan Blokir
6	Pemberian Hak Pakai Perorangan	25	Pencatatan Sita

7	Pemberian HP Instansi Pemerintah	26	Pengangkatan Blokir
8	Pemecahan Bidang Tariah	27	Pengangkatan Sita
9	Pemisahan Bidang Tanah	28	Pengecekan Sertipikat
10	Penggabungan Bidang Tanah	29	Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT)
11	Perubahan Hak Milik untuk Rumah Tempat Tinggal Tanpa Ganti Blanko (Peningkatan Hak)	30	Ganti Nama / Ralat Nama
12	Sertipikat Pengganti Karena Blanko Lama dan Rusak	31	Wakaf Dari Tanah yang sudah Bersertipikat
13	Sertipikat Pengganti Karena Hilang	32	Pengukuran Pengembalian Batas
14	Perpanjangan Jangka Waktu HGB	33	Pengukuran Bidang Tanah
15	Peralihan Hak - Jual Beli	34	Pertimbangan Teknis Pertanahan Dalam Rangka Izin Lokasi
16	Peralihan Hak – Pewarisan/Wasiat	35	Pertimbangan Teknis Pertanahan Dalam
17	Peralihan Hak-Hibah	36	Rangka Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)
18	Peralihan Hak- Tukar Menukar	37	Pertimbangan Teknis Pertanahan Dalam Rangka Penetapan Lokasi
19	Peralihan Hak- Pembagian Hak Bersama		

(Sumber : LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Susunan Organisasi Kantor Pertanahan Kota Malang terdiri dari:

- a. Subbagian Tata Usaha;
- b. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan;
- c. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah;
- d. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan;
- e. Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan;
- f. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara.

Masing- masing bagian tersebut memiliki tugas. Pokok, fungsi diantaranya:

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha terdiri dari:

a. Urusan Perencanaan dan Keuangan;

Urusan Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas menyiapkan penyusunan rencana, program dan anggaran serta laporan akuntabilitas kinerja pemerintah, keuangan dan penyiapan bahan evaluasi.

b. Urusan Umum dan Kepegawaian.

Urusan Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, sarana dan prasarana, koordinasi pelayanan pertanahan serta pengelolaan data dan informasi.

2. Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan

Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan terdiri dari:

a. Subseksi Pengukuran dan Pemetaan;

Subseksi Pengukuran dan Pemetaan mempunyai tugas menyiapkan perapatan kerangka dasar orde-4, penetapan batas bidang tanah dan pengukuran bidang tanah, batas kawasan/wilayah, kerjasama teknis surveyor berlisensi pembinaan surveyor berlisensi dan memelihara peta pendaftaran, daftar tanah, peta bidang tanah, surat ukur, gambar ukur dan daftar-daftar lainnya di bidang pengukuran.

b. Subseksi Tematik dan Potensi Tanah.

Subseksi Tematik dan Potensi Tanah mempunyai tugas menyiapkan survei, pemetaan, pemeliharaan dan pengembangan pemetaan tematik, survei potensi tanah, pemeliharaan peralatan teknis komputerisasi dan pembinaan pejabat penilai tanah.

3. Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah

Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah terdiri dari:

a. Subseksi Penetapan Hak Tanah;

Subseksi Penetapan Hak Tanah mempunyai tugas menyiapkan

pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan dan hak pakai, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; penetapan dan atau rekomendasi perpanjangan jangka waktu pembayaran uang pemasukan dan atau pendaftaran hak tanah perorangan.

b. Subseksi Pengaturan Tanah Pemerintah;

Subseksi Pengaturan Tanah Pemerintah mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pemeriksaan, saran dan pertimbangan mengenai penetapan hak milik, hak guna bangunan, hak pakai dan hak pengelolaan bagi instansi pemerintah, badan hukum pemerintah, perpanjangan jangka waktu, pembaharuan hak, perijinan, peralihan hak atas tanah; rekomendasi pelepasan dan tukar-menukar tanah pemerintah.

c. Subseksi Pendaftaran Hak;

Subseksi Pendaftaran Hak mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran hak atas tanah, pengakuan dan penegasan konversi hak-hak lain, hak milik atas satuan rumah susun, tanah hak pengelolaan, tanah wakaf, data yuridis lainnya, data fisik bidang tanah, data komputerisasi pelayanan pertanahan serta memelihara daftar buku tanah, daftar nama, daftar hak atas tanah, dan warkah serta daftar lainnya di bidang pendaftaran tanah.

d. Subseksi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT.

Subseksi Peralihan, Pembebanan Hak dan PPAT mempunyai tugas menyiapkan pelaksanaan pendaftaran, peralihan, pembebanan hak atas hak tanah, pembebanan hak tanggungan dan bimbingan PPAT serta sarana daftar isian di bidang pendaftaran tanah.

4. Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan

Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan terdiri dari:

a. Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu;

Subseksi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu mempunyai

tugas menyiapkan bahan penyusunan rencana persediaan, peruntukan, pemeliharaan dan penggunaan tanah, rencana penataan kawasan, pelaksanaan koordinasi, monitoring dan evaluasi pemeliharaan tanah, perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanah pada setiap fungsi kawasan/zoning, penerbitan pertimbangan teknis penatagunaan tanah, penerbitan ijin perubahan penggunaan tanah, penyusunan neraca penatagunaan tanah, penetapan penggunaan dan pemanfaatan tanah, penyesuaian penggunaan dan pemanfaatan tanah, serta melaksanakan pengumpulan dan pengolahan dan pemeliharaan data tekstual dan spasial, menyiapkan zonasi dan penataan pemanfaatan zonasi serta penetapan pembatasan penguasaan, kepemilikan, penggunaan, dan pemanfaatan tanah.

b. Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah.

Subseksi Landreform dan Konsolidasi Tanah mempunyai tugas menyiapkan bahan usulan penetapan/penegasan tanah menjadi obyek landreform; penguasaan tanah-tanah obyek landreform; pemberian ijin peralihan hak atas tanah dan ijin redistribusi tanah luasan tertentu; usulan penerbitan surat keputusan redistribusi tanah dan pengeluaran tanah dari obyek landreform; monitoring dan evaluasi redistribusi tanah, ganti kerugian, pemanfaatan tanah bersama dan penertiban administrasi landreform serta fasilitasi bantuan keuangan/permodalan, teknis dan pemasaran; usulan penegasan obyek penataan tanah bersama untuk peremajaan permukiman kumuh, daerah bencana dan daerah bekas konflik serta permukiman kembali; penyediaan tanah dan pengelolaan sumbangan tanah untuk pembangunan; pengembangan teknik dan metode; promosi dan sosialisasi; pengorganisasian dan pembimbingan masyarakat; kerja sama dan fasilitasi; pengelolaan basis data dan informasi; monitoring dan evaluasi serta koordinasi pelaksanaan konsolidasi tanah.

5. Seksi Pengendalian Pertanahan dan Pemberdayaan terdiri dari:

a. Subseksi Pengendalian Pertanahan;

Subseksi Pengendalian Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan pengelolaan basis data, dan melakukan inventarisasi dan identifikasi, penyusunan saran tindak dan langkah penanganan, serta menyiapkan bahan koordinasi usulan penertiban dan pendayagunaan dalam rangka penegakan hak dan kewajiban pemegang hak atas tanah; pemantauan, evaluasi, harmonisasi dan pensinergian kebijakan dan program pertanahan dan sektoral dalam pengelolaan tanah negara, penanganan tanah terlantar dan tanah kritis.

b. Subseksi Pemberdayaan Masyarakat.

Subseksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas menyiapkan bahan inventarisasi potensi, asistensi, fasilitasi dalam rangka penguatan penguasaan, dan melaksanakan pembinaan partisipasi masyarakat, lembaga masyarakat, mitra kerja teknis dalam pengelolaan pertanahan, serta melakukan kerjasama pemberdayaan dengan pemerintah kabupaten/kota, lembaga keuangan dan dunia usaha, serta bimbingan dan pelaksanaan kerjasama pemberdayaan.

6. Seksi Sengketa, Konflik dan Perkara terdiri dari:

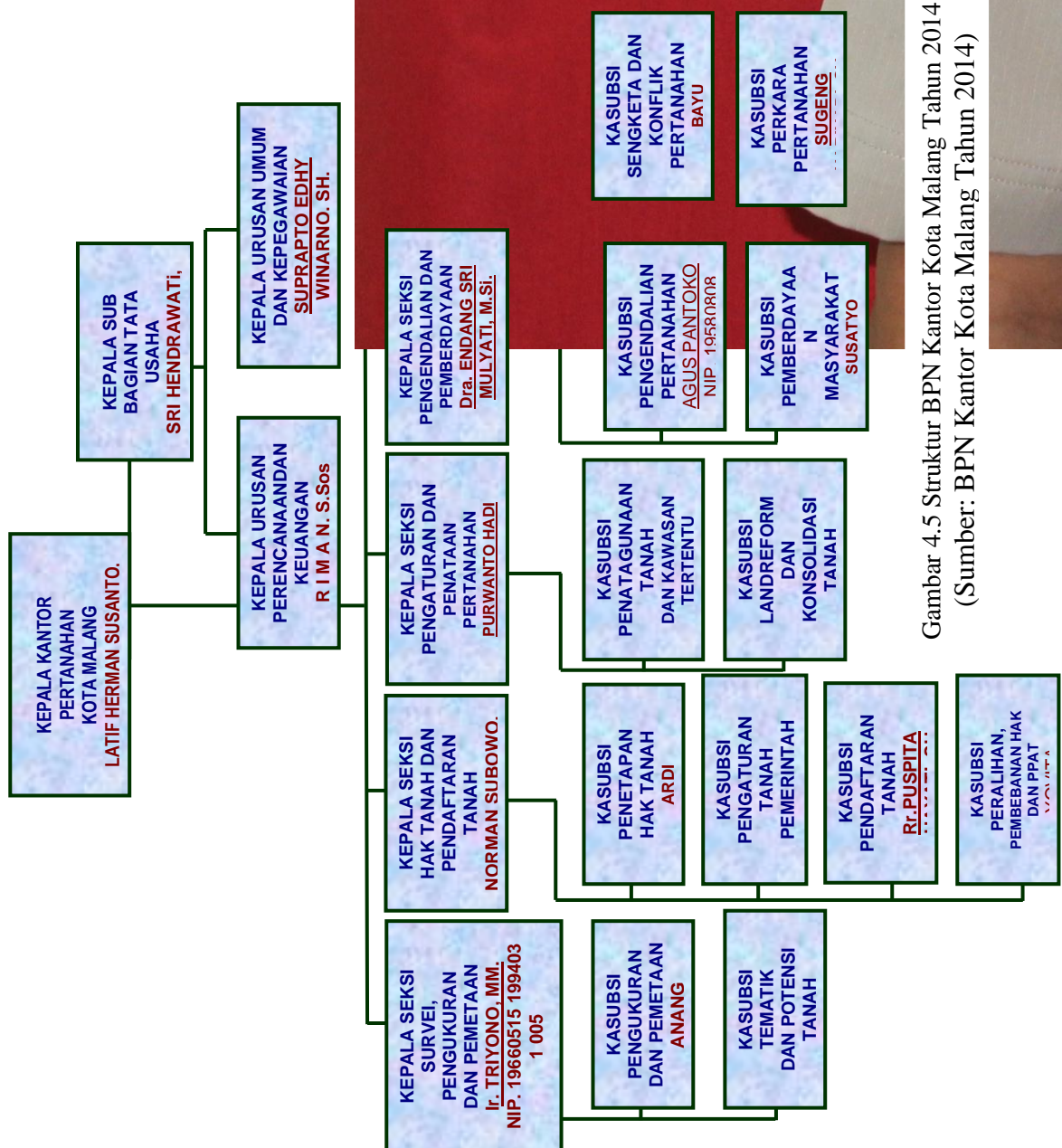
a. Subseksi Sengketa dan Konflik Pertanahan;

Subseksi Sengketa dan Konflik Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan pengkajian hukum, sosial, budaya, ekonomi dan politik terhadap sengketa dan konflik pertanahan, usulan rekomendasi pembatalan dan penghentian hubungan hukum antara orang dan atau badan hukum dengan tanah, pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi, fasilitasi, dan koordinasi penanganan sengketa dan konflik.

b. Subseksi Perkara Pertanahan.

Subseksi Perkara Pertanahan mempunyai tugas menyiapkan

STRUKTUR ORGANISASI DAN NAMA PEJABAT KANTOR



Gambar 4.5 Struktur BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014
(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

penanganan
perkara, us
hubungan hu
sebagai pelak
Sedangkan Struktur
Pertanahan Kota Malang
Pertanahan Nasional No. 4
nama pejabat struktural Kar

BPN Kantor Kota Malang dibantu oleh beberapa sumber daya manusia didalamnya. Dalam tahun anggaran 2013 jumlah sumber daya manusia di BPN Kantor Kota Malang sebanyak 53 orang pegawai. Namun dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh 46 orang tenaga bantu. Komposisi penyebaran pegawai BPN Kantor Kota Malang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11 Penyebaran Pegawai Berdasarkan Area Kerja

Area Kerja	Jumlah Pegawai	Persentase
Sub Bagian Tata Usaha	17	30%
Survei, Pengukuran dan Pemetaan	15	27%
Hak Atas Tanah dan Pendaftaran Tanah	16	29%
Pengaturan dan Penataan Pertanahan	3	5%
Pengendalian dan Pemberdayaan	3	5%
Sengketa, Konflik dan Perkara	2	4%

(Sumber : LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Tabel 4.12 Penyebaran Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan

Pangkat/Golongan	Jumlah Pegawai	Persentase
Golongan II	4	8%
Golongan III	44	83%
Golongan IV	5	9%

(Sumber : LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Tabel 4.13 Penyebaran Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Umum

Pendidikan Umum	Jumlah Pegawai
SLTP	5
SLTA	34
D-1	2
D-3	1
D-IV/S1	9
S2	2

(Sumber : LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Tabel 4.14 Penyebaran Pegawai Berdasarkan Pendidikan Teknis dan Non Teknis

Pendidikan Teknis dan Non Teknis	Jumlah Pegawai
Kursus Dasar Pertanahan	3
Kursus Tata Guna Tanah	1
Kursus Juru Ukur	3
Kursus Pengatur Agraria	17
D1 Pengukuran Pemetaan Kadastral STPN	1
D3 Akademi Agraria	1
Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional	9
Non Teknis	18

(Sumber : LAKIP BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013)

Dalam menunjang kegiatan BPN Kantor Kota Malang maka terdapat sarana dan prasarana yang digunakan. Sarana yang terdapat di BPN Kantor Kota Malang diantaranya:

1. Ruang Tunggu Pelayanan dilengkapi dengan :

- a. Air Conditioner (AC) sebanyak 2 buah,
- b. Televisi,
- c. Surat Kabar,
- d. Dispenser
- e. Mesin Antrian
- f. Running Text
- g. Tombol Kepuasan

2. Anjungan Informasi Mandiri (Kios-K)

Informasi Interaktif di ruang tunggu pelayanan, dimana masyarakat dapat mengakses informasi pertanahan secara langsung pada komputer untuk mengetahui

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan permohonan
- c. Posisi berkas permohonan
- d. Biaya Pengukuran

3. Brosur Informasi Pelayanan

Brosur-brosur yang berisi informasi tentang persyaratan, waktu dan biaya setiap jenis pelayanan pertanahan sesuai SPOPP yang disediakan di depan Locket Pelayanan.

4. Jalan masuk ke loket disediakan khusus untuk penderita cacat/disable.

Sebagai upaya agar penderita cacat pun dapat mengurus sendiri sertipikat tanahnya, sekaligus menunjukkan bahwa pelayanan pertanahan ditujukan untuk seluruh lapisan masyarakat, sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.

5. Sistem Satu Pintu (One Gate System)

Sejak Agustus 2008 telah di terapkan Sistem Satu Pintu untuk keluar masuk pegawai saat jam kerja. Dengan demikian seluruh kegiatan pelayanan di pusatkan di loket pelayanan, masyarakat/pemohon tidak diperkenankan masuk ke ruang-ruang kerja. Bagi masyarakat yang mempunyai keperluan khususnya kepada para pejabat / pimpinan harus mencatatkan diri sebagai tamu, dan di beri tanda pengenalan tamu dari meja CRS.

6. Standar Prosedur Operasi Pengaturan dan Pelayanan (SPOPP)

Memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada masyarakat tentang persyaratan, waktu dan biaya setiap jenis pelayanan, yang di pasang di depan loket dengan sistem neon box.

7. Customer Relation Service (CRS)

Untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan informasi yang lengkap ataupun menyampaikan, permasalahan/keluhan mengenai pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Malang.

8. Fasilitas-fasilitas lain

- a. Koperasi Bumi Karya Setia (fotokopi, kantin, dsb)
- b. Tempat Parkir yang luas
- c. Masjid An-Nahdlo

Beberapa prestasi pernah diukir oleh BPN Kantor Kota Malang sebagai prestasi dari kerja pemerintahan selama ini. Adapun beberapa penghargaan yang pernah diterima BPN Kantor Kota Malang diantaranya:

1. Piagam Penghargaan " Citra Pelayanan Prima 2006 "

Penghargaan dari Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atas keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Piagam ini di serahkan oleh Presiden Republik Indonesia di Istana Negara pada tanggal 26 Desember 2006. Penghargaan ini patut diapresiasi, oleh karena selain penghargaan ini berskala nasional juga hanya dua Kantor Pertanahan di Indonesia yang telah mendapat penghargaan tersebut yaitu BPN Kantor Kota Malang dan BPN Kantor Kota Makasar.

2. Piagam Penghargaan "Pelayanan Pertanahan"

BPN Kantor Kota Malang juga telah mendapat penghargaan dari Kepala BPN RI pada bulan Desember 2007, dengan ruang lingkup seluruh kantor pertanahan se-Indonesia, yaitu berupa Penghargaan Kantor Pertanahan Terbaik Kedua se-Indonesia dalam memberikan pelayanan pertanahan.

3. Sertipikat "ISO 90a1:2008"

Yang dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi SAI Global Limited (Standard Australian For International) yang berkantor pusat di Sydney, Australia dengan bimbingan konsultan dari Vocational Education Development Center (VEDC) Malang. Sertipikat ini berlaku selama 3 tahun sejak 23 Januari 2008 sampai dengan 23 Januari 2011. Satu-satunya kantor pertanahan di seluruh Indonesia yang telah meraih ISO 9001:2000. Di tahun 2010 Kantor Pertanahan Kota Malang telah berhasil memperpanjang sertipikat ISO 9001:2008 dan menambah lingkup pelayanan pertanahan yang semula hanya pada pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali, kini ditambah Pelayanan Derivatif Roya Hak Tanggungan dengan masa perpanjangan sampai tahun 2014.

4. Piala "Citra Pelayanan Prima 2008"

Diberikan oleh Presiden Republik Indonesia di Istana Negara pada tanggal 31 Oktober 2008. Piala ini diserahkan atas prestasi BPN Kantor Kota Malang sebagai Unit Pelayanan Publik Berkinerja Sangat Baik.

5. Piagam Penghargaan "MURI Tahun 2009"

Penghargaan ini diterima berdasarkan prestasi BPN Kantor Kota Malang sebagai satu-satunya kantor pertanahan kabupaten/kota di seluruh wilayah

Indonesia yang sudah mendapatkan sertipikat ISO 9001:2000. Sertipikat ini diterima pada tanggal 20 Agustus 2009 di Semarang.

6. Piagam Penghargaan Stand PamEran Berpenampilan Terbaik

Merupakan salah satu wujud kesungguhan Kantor Pertanahan Kota Malang dalam berpartisipasi mengikuti berbagai kegiatan yang di selenggarakan oleh Pemerintah Daerah, yang pada kesempatan ini Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Gelar Pameran Pelayanan Publik Jawa Timur tanggal 11 April Tahun 2010.

7. Juara Harapan Penilaian Kinerja Kantor Pertanahan Se-Indonesia Tahun 2013

D. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA

Berdasarkan petunjuk teknis kegiatan PRONA 2013 Badan Pertanahan Nasional Kantor Kota Malang terdapat tahap-tahap proses sertifikasi PRONA. Dalam petunjuk teknis tersebut dapat diketahui tahapan dari sertifikasi PRONA dari pendaftaran, pelaksanaan hingga penyelesaian. Adapun tahap-tahap proses sertifikasi tanah melalui PRONA berdasarkan petunjuk teknis kegiatan PRONA 2013 BPN Kantor Kota Malang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Tahap Pendaftaran

Tahap pendaftaran dari proses sertifikasi tanah melalui PRONA dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Sosialisasi kegiatan PRONA pada Lurah/ Perangkat Kelurahan
- b. Pemasukan surat permohonan untuk menjadi lokasi PRONA tahun berjalan

- c. Membuat daftar nama peserta PRONA sebagai target yang disepakati Kantor Pertanahan Kota Malang
- d. Mengirim surat permohonan atau berkas-berkas (atas hak dan prasyarat-prasyarat ke Kantor Pertanahan Kota Malang) yang terdiri dari
 - 1. KTP yang berlaku/ surat keterangan domisili
 - 2. Pipil, surat jual beli, surat warisan, akta jual beli, akta tukar menukar, vanes akta/ surat hibah dan lainnya (salah satunya harus ada)
 - 3. Surat pernyataan fisik bidang tanah (sporadik)
 - 4. Surat pernyataan penguasaan/ pemilikan jumlah bidang tanah/ luas penguasaan yang lebih dari 7,5 Ha tanah sawah atau 9 Ha tanah kering
- e. Penyuluhan kepada masyarakat peserta PRONA oleh petugas Kantor Pertanahan Kota Malang

2. Tahap Pelaksanaan

PRONA dilaksanakan melalui dua pendekatan prosedur persertipikatan tanah pertama kali

- a. Prosedur pendaftaran tanah secara sporadik, apabila letak tanah objek PRONA tersebar dalam lokasi yang ditetapkan
- b. Prosedur pendaftaran tanah secara sistematis (ajudikasi), apabila letak tanah objek PRONA mengelompok (minimal 25 bidang tanah untuk lokasi PRONA di Pulau Jawa)

Dalam tahap pelaksanaan ini sertifikasi PRONA meliputi pemasangan batas-batas tanah, pengukuran dan pemetaan, pembuatan gambar ukur, pemetaan bidang-bidang tanah, pemberian nomor identifikasi bidang (NIB), pengumpulan data yuridis, pemeriksaan tanah, pengumuman.

a. Pemasangan batas-batas tanah

Sebelum dilaksanakan pengukuran atas suatu bidang tanah, pemegang hak atas tanahnya harus memasang tanda batas pada titik-titik sudut batas serta harus ada penetapan batasnya terlebih dahulu. Satuan tugas Kantor Pertanahan Kota Malang

b. Pengukuran dan pemetaan

1. Pengukuran dan pemetaan bidang tanah dilaksanakan untuk menentukan letak geografis, bentuk geometris, luas, situasi bidang tanah untuk lampiran sertipikat pembuatan peta pendaftaran dan terutama untuk mendapatkan data ukuran sebagai unsur pengembalian batas-batas apabila karena suatu hal batas-batas tanah tersebut hilang
2. Pengukuran bidang tanah hanya boleh dilakukan pada bidang tanah yang telah dilakukan pemasangan tanda batas yang dipasang oleh pemilik tanah. Bidang tanah yang belum dipasang tanda batasnya belum boleh dilakukan
3. Penunjukan batas bidang tanah dan pemasangan tanda batasnya dilakukan oleh pemilik tanah atau kuasanya berdasarkan kesepakatan para pihak yang berbatasan

4. Objek pengukuran ialah seluruh bidang tanah yang belum terdaftar dengan melakukan penyesuaian terhadap struktur topografis yang ada dalam suatu desa/ kelurahan sesuai dengan lokasi dan target yang telah ditetapkan

c. Pembuatan gambar ukur

1. Gambar ukur pada prinsipnya adalah dokumen yang memuat data hasil pengukuran bidang tanah yang berupa jarak, azimuth, nilai koordinat, maupun gambar bidang tanah dan situasi sekitarnya
2. Gambar ukur adalah dokumen tempat mencantumkan gambar suatu bidang tanah atau lebih dan situasi sekitarnya serta data hasil pengukuran bidang tanah
3. Batas bidang tanah harus dipetakan/ digambarkan pada gambar ukur
4. Tanggal pengukuran diisi dengan tanggal pada saat pengukuran

d. Pemetaan bidang-bidang tanah

Pemetaan bidang tanah merupakan proses plotting hasil pengukuran. Plotting peta dimaksudkan untuk menggambarkan hasil pengukuran diatas peta dasar pendaftaran digital (peta foto/ peta garis)

1. Perhitungan bidang luas tanah harus dilakukan setelah hasil pengukuran bidang tanah dipetakan diatas peta dasar pendaftaran digital dengan bantuan *software* pengukuran

dan pemetaan yang digunakan (merupakan hasil proses perataan)

2. Pemberian nomor identitas bidang (NIB) dilakukan pada saat bidang-bidang tanah tersebut diplot diatas peta dasar pendaftaran secara digital
3. Layer, penamaan file, strujtur data format data yang digunakan dalam pemetaan adalah layer sesuai dengan standard Badan Pertanahan Nasional
4. *Check plot, check plot* dilakukan dengan cara meng-*overlay*kan *print out* peta digitalnya dengan peta analognya atau GU
5. Peta bidang tanah adalah hasil pemetaan 1 (satu) bidang tanah atau lebih pada lembaran kertas dengan suatu skala tertentu yang batas-batasnya telah ditetapkan oleh pemilik tanah dan digunakan untuk pengumuman data fisik bidang tanah
6. Peta bidang tanah dibuat disetiap satu wilayah (setiap RW atau beberapa RT). Gambar bidang tanah harus menggambarkan seluruh bidang tanah pada satuan wilayah yang telah ditentukan dengan menyesuaikan data fotografis yang ada (misal : jalan, sungai, dan lain-lain) dan disertai NIB
7. Peta bidang tanah dicetak pada kertas HVS 80 gr format A3

e. Pemberian Nomor Identifikasi Bidang (NIB)

Dalam sistem pendaftaran tanah terdapat dua jenis informasi, yaitu informasi mengenai letak bidang tanah yang diuraikan dalam peta pendaftaran dan informasi mengenai hal-hal yang melekat pada bidang tanah tersebut seperti pemegang hak, penggunaan tanah, apakah ada sengketa diatas tanah tersebut dan lain sebagainya.

Untuk mengidentifikasi suatu bidang tanah dan membedakan dengan bidang tanah lainnya, diperlukan tanda pengenal bidang tanah yang bersifat unik, sehingga dengan mudah mencari dan membedakan bidang tanah yang dimaksud dengan bidang tanah lainnya.

Selain untuk maksud-maksud tersebut, NIB merupakan penghubung antara peta pendaftaran dan daftar lainnya yang ada dalam proses pendaftaran tanah. Dalam sistem komputerisasi pendaftaran tanah NIB yang unik diperlukan dan sebagai akses informasi atas suatu bidang tanah

f. Pengumpulan data yuridis

1. Petugas

- a. Untuk kegiatan PRONA sporadik, pengumpulan data yuridis dilakukan oleh petugas di Kantor Pertanahan Kota Malang sesuai dengan tugas pokok fungsi masing-masing unit teknis

b. Untuk kegiatan PRONA sistematis, pengumpulan data yuridis dilakukan oleh Satuan Tugas (SATGAS) Yuridis Panitia Ajudikasi yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala BPN-RI mengenai penetapan Panitia Ajudikasi

2. Mekanisme pengumpulan data

a. Persiapan, perencanaan, koordinasi dengan pemerintah desa/ kelurahan

b. Petugas di Kantor Pertanahan Kota Malang atau SATGAS Administrasi pada Panitia Ajudikasi

1. Menerima permohonan hak yang dilampiri atas hak berupa : surat-surat tanah, bukti-bukti perolehan tanah, maupun ijin/ rekomendasi berkaitan dengan tanahnya

2. Meneliti kelengkapan berkas pemohon

3. Mencatat dalam register (apabila berkas permohonan sudah lengkap)

4. Membuat bukti penerimaan berkas dan diserahkan kepada pemohon

5. Meneruskan berkas permohonan untuk keperluan pemeriksaan tanah oleh panitia A atau SATGAS Yuridis

g. Pemeriksaan tanah

Pemeriksaan tanah dilakukan untuk meneliti kebenaran dan kesesuaian antara data administrasi (surat-surat kelengkapan berkas pemohon) dengan data fisik (kondisi nyata bidang tanah

yang dimohon di lapangan) serta hubungan hukum antara pemohon dengan tanah yang dimohon.

a. Kegiatan PRONA Sporadik

1. Pemeriksaan tanah dilakukan oleh panitia A yang dibentuk dengan Surat Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang untuk desa/ kelurahan

2. Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang membuat Surat Tugas untuk pemeriksaan tanah oleh panitia A

3. Pemeriksaan tanah oleh panitia A dapat dilakukan secara kolektif terhadap subjek maupun objek yang terletak dalam suatu desa/ kelurahan

4. Panitia A mempelajari data administrasi publik untuk dicocokkan dengan keadaan fisik tanah di lapangan dan adanya hubungan hukum antara pemohon dengan tanah yang dimohon

5. Panitia A melakukan pemeriksaan tanah di lapangan mengenai :

a. Kebenaran dan kesesuaian diri pemohon sesuai dengan bukti surat yang dilampirkan

b. Fisik tanah yang dimohon, meliputi batas bidang tanah dan pemasangan tanda batasnya, keadaan fisik (keterangan/ kemiringan)

- c. Kepentingan umum dan kepentingan Negara Pemerintah diatas tanah tersebut, meliputi sumber/saluran air, jalan, tugu trianggulasi atau tanda titik koordinat lainnya, tiang/menara listrik, telekomunikasi dan hal-hal lain yang bukan kepunyaan pemohon tetapi untuk dimanfaatkan bagi kepentingan umum, masyarakat, negara/ pemerintah
 - d. Ada atau tidaknya benda-benda purbakala atau warisan budaya diatas tanah tersebut yang dilindungi
 - e. Letak tanahnya berkaitan dengan kawasan konversi, situs atau habitat tertentu yang dilindungi
 - f. Kesesuaian dengan penggunaan dan pemanfaatan tanah dengan rencana tata ruang
 - g. Kebijakan pemerintah yang mengenai lokasi bidang tanah tersebut, seperti, tanah objek landeform (TOL), penataan kawasan kumuh, sungai dan sebagainya
 - h. Hal-hal ini yang terkait dengan penggunaan, pemanfaatan dan letak tanah tersebut
6. Untuk melengkapi informasi dan/ atau verifikasi kesesuaian data yuridis dan data fisik panitia A dapat mencari informasi dari instansi pemerintah terkait, pejabat desa/ kelurahan, orang tua/ tokoh

masyarakat, tetangga yang berbatasan maupun informasi dari masyarakat lainnya

7. Hasil pemeriksaan tanah dituangkan dalam bentuk Risalah Pemeriksaan Tanah secara kolektif dalam suatu kelurahan.

b. Kegiatan PRONA Sistematis

1. Pemeriksaan tanah dilakukan oleh Satuan Tugas Yuridis Panitia Ajudikasi

2. Pengisian data yuridis sesuai dengan DI 201 pada halaman bagian I dan II dilakukan oleh SATGAS Yuridis langsung di lapangan

3. Setiap DI 201 tersebut diberi nomor sesuai NOB yang dialokasikan untuk bidang tanah yang bersangkutan

4. Penulisan DI 201 hendaknya diisi dengan menggunakan huruf cetak yang jelas serta memakai tinta hitam, tidak dianjurkan menggunakan pensil. Jika terjadi kesalahan penulisan jangan dihapus dengan tipe-x sebaiknya dicoret saja dan dituliskan kembali yang sebenarnya dan kemudian di paraf

5. Pemohon dan tetangga yang bersebelahan membubuhkan tanda tangan pada DI 201

6. SATGAS Yuridis melakukan verifikasi data melalui konfirmasi dengan perangkat pemerintah kelurahan,

investigasi melalui tetangga batas atau orang lain yang dapat memberikan keterangan dan atau verifikasi melalui bukti-bukti kepemilikan atau penguasaan tanah

h. Pengumuman

a. Pengumuman dilakukan untuk memenuhi persyaratan

1) Proses kegiatan PRONA sistematis

2) Bagi proses konversi/ pengakuan hak dalam kegiatan PRONA Sporadis

b. Pengumuman dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan atau sanggahan terhadap data fisik dan data yuridis dalam rangka penetapan hak atas nama pemohon/ peserta PRONA.

c. Pengumuman meliputi peta bidang tanah dengan daftar luas masing-masing bidang, dan data kepemilikan tanah

d. Apabila terdapat sanggahan pada saat pengumuman dan berdasarkan penelitian terdapat kekeliruan mengenai hasil ukuran bidang tanah yang tercantum pada peta bidang tanah. Maka pada peta bidang tanah dan hasil pemetaan pada peta dasar

pendaftaran atau peta pendaftaran dilakukan perubahan

- e. Hasil ukuran perbaikan bidang atau bidang-bidang tanah dibuatkan gambar ukur baru dan hasil ukuran bidang tersebut pada gambar ukur yang lama dinyatakan tidak berlaku
- f. Satuan Tugas (SATGAS) fisik (petugas ukur) menyiapkan peta bidang dan daftar data fisik
- g. SATGAS Yuridis menyiapkan kesimpulan panitia, bersama dengan petugas administrasi membuat DI 201C dan DI 201B
- h. Sebelum diumumkan, diperiksa dulu kesesuaian dengan data pendaftaran tanah sporadik di Kantor Pertanahan Kota Malang
- i. Kemudian BPN Kantor Kota Malang melakukan :
 - a. Mengumumkan hasil penyelidikan riwayat tanah dan penetapan batas-batas bidang tanah, terdiri atas: peta bidang, DI 201 dan daftar tanah
 - b. Mempersilahkan kepada pihak-pihak yang merasa keberatan untuk mengajukan sanggahan/ keberatan dalam jangka waktu 60 hari untuk kegiatan PRONA Sporadik dan selama 30 hari untuk kegiatan PRONA Sistematis

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian dalam sertifikasi tanah melalui PRONA berisikan tentang penetapan hak, pembukuan hak, penerbitan hak/sertipikat dan penyerahan sertipikat

a. Penetapan Hak

1. Petugas pengelola data yang ditunjuk sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, menghimpun berkas permohonan yang telah dilengkapi dengan surat ukur, pengumuman untuk proses konversi/ pengakuan hak dan risalah pemeriksa tanah
A
2. Petugas pengelola data menyiapkan telaah masalah dalam bentuk Risalah Pengelolaan Data sesuai dengan format yang telah ditentukan
3. Berkasi permohonan tersebut disampaikan dengan dilengkapi daftar permohonan secara kolektif kepada Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang melalui hierarki yang berlaku secara berjenjang
4. Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang melakukan :
 - a. Pembukuan hak bagi tanah milik adat yang sebelumnya telah diterbitkan SK pengakuan haknya oleh Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi
 - b. Konversi langsung bagi tanah milik adat yang surat-surat bukti lengkap dan memenuhi persyaratan

- c. Menerbitkan Surat Keputusan Pengakuan Hak bagi tanah milih adat yang surat-surat buktinya tidak ada, tidak lengkap atau meragukan
 - d. Menerbitkan Surat Keputusan Pemberian Hak bagi yang berasal dari tanah negara
5. Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. Pelaksanaan konversi dilakukan apabila alat bukti tertulisnya lengkap atau tidak lengkap tetapi ada keterangan saksi maupun pernyataan yang bersangkutan, tanahnya dikuasai pemohon atau dikuasai oleh orang lain atas persetujuan pemohon
 - b. Pelaksanaan pengakuan hak dilakukan apabila alat bukti kepemilikan tidak ada tetapi telah dibuktikan penguasaan fisiknya selama 20 tahun
 - c. Kelengkapan dan kesesuaian data administrasi yang dilampirkan sebagai kelengkapan berkas permohonan
 - d. Apabila bukti kepemilikan tidak sebidang tanah sebagaimana dimaksud tidak lengkap atau tidak ada, pembukian pemilikan atas bidang tanah itu dengan pernyataan yang bersangkutan dan keterangan dari sekurang-kurangnya 2 orang saksi dari lingkungan masyarakat setempat yang tidak mempunyai hubungan

keluarga yang menyatakan yang bersangkutan adalah benar pemilik bidang tanah tersebut

6. Hasil penelitian dan risalah pengelolaan data
7. Risalah pemeriksaan tanah
8. Hasil pengumuman selama 60 hari berturut-turut pada Kantor Pertanahan Kota Malang, Kantor Kecamatan dan Kantor Kelurahan, khusus bagi proses konversi/ pengakuan hak dalam kegiatan PRONA Sporadik
9. Bagi tanah negara, untuk penerbitan Surat Keputusan Pemberian Hak atas Tanah tidak diperlukan pengumuman
 - a. Mekanisme kegiatan PRONA sistematis :
 1. SATGAS Administrasi menghimpun data administrasi berkaitan dengan kelengkapan berkas permohonan yang telah dilengkapi dengan Surat Ukur, pengumuman, daftar-daftar isian dan hasil pemeriksaan tanah oleh SATGAS Yuridis
 2. SATGAS Administrasi membuat daftar permohonan secara kolektif, yaitu daftar permohonan konversi/ pengakuan hak dan daftar permohonan pemberian hak
 3. SATGAS Administrasi menyerahkan daftar-daftar permohonan tersebut kepada SATGAS Yuridis

4. SATGAS Yuridis membuat risalah pengelola data dan daftar permohonan secara kolektif dan menyerahkan kepada ketua Panitia Ajudikasi
5. Ketua panitia Ajudikasi :
 - a. Melakukan konversi/ pengakuan hak apabila berasal dari tanah milik adat
 - b. Mengusulkan pemberian haknya kepada Kantor Pertanahan Kota Malang bagi tanah negara
 - c. Ketua Panitia Ajudikasi dalam melaksanakan konversi/ pengakuan hak memperhatikan hal-hal sebagaimana berlaku pada kegiatan PRONA Sporadik
 - d. Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang akan meneliti berkas permohonan yang disampaikan oleh Ketua Panitia Ajudikasi dan apabila telah memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diterbitkan Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah secara kolektif yang disampaikan kepada Ketua Panitia Ajudikasi
 - e. Ketua Panitia Ajudikasi melakukan Pembukuan Hak
 1. Terhadap tanah milik adat yang telah memenuhi syarat konversi/ pengakuan hak

2. Terhadap tanah negara yang telah memperoleh
Surat Keputusan Pemberian Hak Atas Tanah
oleh Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang

b. Pembukuan Hak

Mekanisme pembukuan hak adalah sebagai berikut

1. Permohonan pendaftaran hak dicatat dalam daftar pemohon pekerjaan pendaftaran tanah (DI.301) yaitu berdasarkan penegasan konversi, pengakuan hak dan pemberian hak
2. Sebelum dilakukan pendaftaran hak, pemohon diwajibkan menyerahkan bukti pelunasan BPHTP dan PPh bagi yang terkena
3. Hak-hak yang sudah didaftarkan selanjutnya dibukukan dalam buku tanah (DI.205)
4. Pembuatan buku tanah (DI.205)
5. Buku tanah terdiri dari 4 (empat) halaman yaitu, halaman pertama dan kedua digunakan untuk pendaftaran hak pertama kali sedangkan halaman ketiga dan keempat digunakan untuk mencatat perubahan data pendaftaran tanah karena peralihan hak, pembebanan serta pencatatan-pencatatan lainnya

c. Penerbitan Hak/Sertipikat

Yang dimaksud dengan penerbitan hak/ sertipikat adalah:

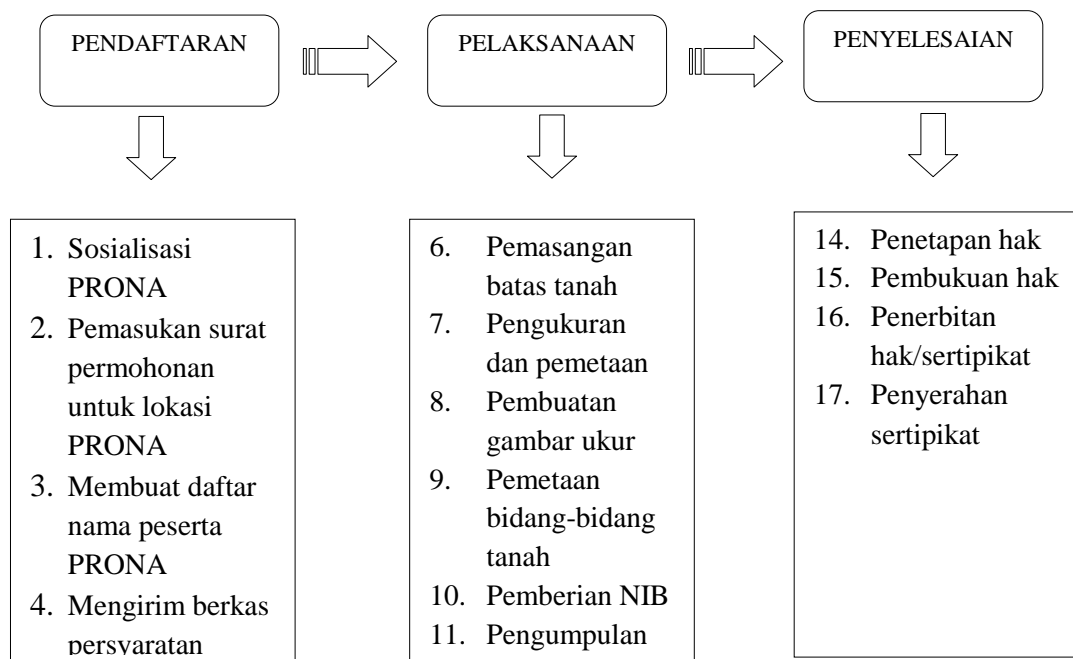
1. Cara pembukuan sertipikat adalah seperti cara pembuatan buku tanah

2. Untuk membuat sertipikat dibuatkan salinan surat ukur oleh pejabat yang berwenang menandatangani sertipikat yang bersangkutan
3. Dalam hal Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang berhalangan, kewenangan penandatanganan sertipikat dapat dilimpahkan kepada Kepala Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah dengan surat pelimpahan kewenangan

d. Penyerahan Sertipikat

1. Penyerahan sertipikat PRONA, dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Malang berkoordinasi dengan pemerintah kelurahan
2. Sertipikat diserahkan kepada pemegang hak atau kuasanya atau dalam hal tanah wakaf, kepada nadzirnya
3. Penyerahan sertipikat PRONA dituangkan dalam berita acara serah terima sertipikat

Berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan PRONA tahun 2013 BPN Kantor Kota Malang maka dapat digambarkan 17 tahapan pelaksanaan PRONA dalam skema dibawah ini.



Gambar 4.6 Skema Tahapan Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA Berdasarkan Petunjuk Teknis Pelaksanaan PRONA BPN Kantor Kota Malang (Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

Melalui observasi peneliti juga menemukan waktu pelaksanaan dari tahapan-tahapan pelaksanaan PRONA tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan dapat diketemukan 14 tahapan PRONA yang telah ditentukan BPN Kantor Kota Malang. Tahapan – tahapan tersebut terbagi dalam rentang waktu tertentu dan digunakan acuan dalam pelaksanaan kegiatan. Adapun tahapan dan jadwal kegiatan PRONA di Kota Malang tahun 2013 dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini

Tabel 4.15 Jadwal Kegiatan PRONA BPN Kantor Kota Malang Tahun 2013

NO	URAIAN KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1	Persiapan DIPA	Bulan Januari minggu 1-2
2	Persiapan Administrasi Kegiatan Bagian Proyek	Bulan Januari minggu 1-2
3	Usulan Lokasi	Bulan Januari minggu 1-2

4	Penetapan Lokasi PRONA	Bulan Januari minggu 3-4
5	Pembentukan Satgas PRONA	Bulan Pebruari minggu ke-2
6	Penyuluhan	Pebruari - Agustus 2013
7	Pendataan Berkas/inventarisasi Subyek-Obyek Tanah dan Penetapannya	Tgl. 04-14 Maret 2013 / 15-31 Maret 2013
8	Pengukuran Bidang Tanah	Tgl. 11-18 Maret 2013 / 01-15 April 2013
9	Peta Bidang & Cetak SU	Tgl. 18-30 Maret 2013 / 01-30 April 2013
10	Pemeriksaan Panitia "A"	Tgl. 18-30 Maret 2013 / April-15 Mei 2013
11	Pengumuman	Tgl. 01 April s/d 31 Mei 2013 / Juni-Juli 2013
12	Pembuatan & Penerbitan Sertipikat	Juni-Agustus 2013
13	Penyerahan Sertipikat	Juli-September 2013 / Okt-Nop
14	Laporan Akhir dan Serah Terima Hasil Proyek	Bulan Agustus – Desember

(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan kegiatan tersebut terdiri dari :

1. Persiapan DIPA

Persiapan DIPA (Daftar Isian Pelaksana Anggaran) dari Kanwil diserahkan kepada Kantor Pertanahan Kota Malang yang dilaksanakan pada awal tahun anggaran PRONA yaitu di minggu pertama sampai kedua bulan januari

2. Persiapan Administrasi Kegiatan Bagian Proyek

Persiapan Administrasi Kegiatan Bagian Proyek yang dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Malang dan dilaksanakan pada minggu pertama sampai kedua bulan januari

3. Usulan Lokasi

Usulan lokasi PRONA maupun calon peserta PRONA didasari adanya usulan dan bekerja sama dengan Pemerintah Kelurahan. Setelah disepakati lokasi kegiatan PRONA Tahun Anggaran 2013 maka akan diadakannya penetapan lokasi untuk kegiatan PRONA. Usulan lokasi dilaksanakan pada minggu pertama sampai kedua bulan Januari.

- ### 4. Penetapan lokasi PRONA.
- Lokasi PRONA di Kota Malang tahun 2013 terletak di 1 (satu) Kecamatan yaitu Kecamatan Sukun dan di dua kelurahan yaitu di Kelurahan Bandungrejosari dan Kelurahan Tanjungrejo. Sedangkan dalam penelitian ini mengambil *locus* di Kelurahan Bandungrejosari. Penetapan lokasi PRONA pada minggu ketiga sampai keempat bulan Januari

5. Pembentukan Satgas PRONA

Pembentukan Satgas PRONA yaitu pembentukan panitia yang akan mengumpulkan data yuridis di kelurahan yang dilaksanakan pada bulan Februari minggu kedua

6. Penyuluhan

Setelah lokasi kegiatan PRONA disepakati maka dilaksanakan penyuluhan kepada calon peserta PRONA di lokasi kegiatan yang meliputi :

Informasi kegiatan sertipikat beserta tata cara untuk menjadi calon peserta maupun kelengkapan berkas-berkas yang harus dilengkapi. Penyuluhan dilaksanakan antara bulan Februari hingga Agustus

7. Pendataan Berkas

Pendataan dimaksud untuk mendapatkan data tentang identitas pemilik (subyek) maupun riwayat perolehannya ataupun status tanahnya (obyek).

Pendataan berkas dilaksanakan pada Tgl. 04-14 Maret 2013 / 15-31 Maret 2013

8. Pengukuran bidang tanah

Dilakukan oleh seksie survei, pengukuran dan pemetaan. Pengukuran dilakukan di tanggal Tgl. 11-18 Maret 2013 / 01-15 April 2013

9. Peta Bidang & Cetak SU (Surat Ukur)

Setelah diadakan pengukuran maka akan diterbitkan atau dicetak surat ukur. Kemudian data diolah dan dibuatkan gambar peta bidang tanah yang akan disertipikatkan. Pelaksanaan peta bidang dan cetak SU ini dilaksanakan pada Tgl. 18-30 Maret 2013 / 01-30 April 2013

10. Pemeriksaan Panitia "A"

Setelah data terkumpul maka panitia A yang terdiri dari aparaturnya Kantor Kota Malang dan unsur aparaturnya pemerintah kelurahan akan memeriksa data tersebut sebelumnya diadakannya pengumuman. Pemeriksaan panitia A dilaksanakan pada tanggal Tgl. 18-30 Maret 2013 / April-15 Mei 2013

11. Pengumuman

Pengumuman ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengajukan keberatan atau sanggahan maupun persetujuan terhadap data fisik dan data yuridis dalam rangka penetapan hak atas nama subyek

PRONA. Pengumuman dilaksanakan pada tanggal Tgl. 01 April s/d 31 Mei 2013 / Juni-Juli 2013

12. Pembuatan & Penerbitan Sertipikat

Pembuatan dan penerbitan sertipikat dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kota Malang pada bulan Juni-Agustus 2013

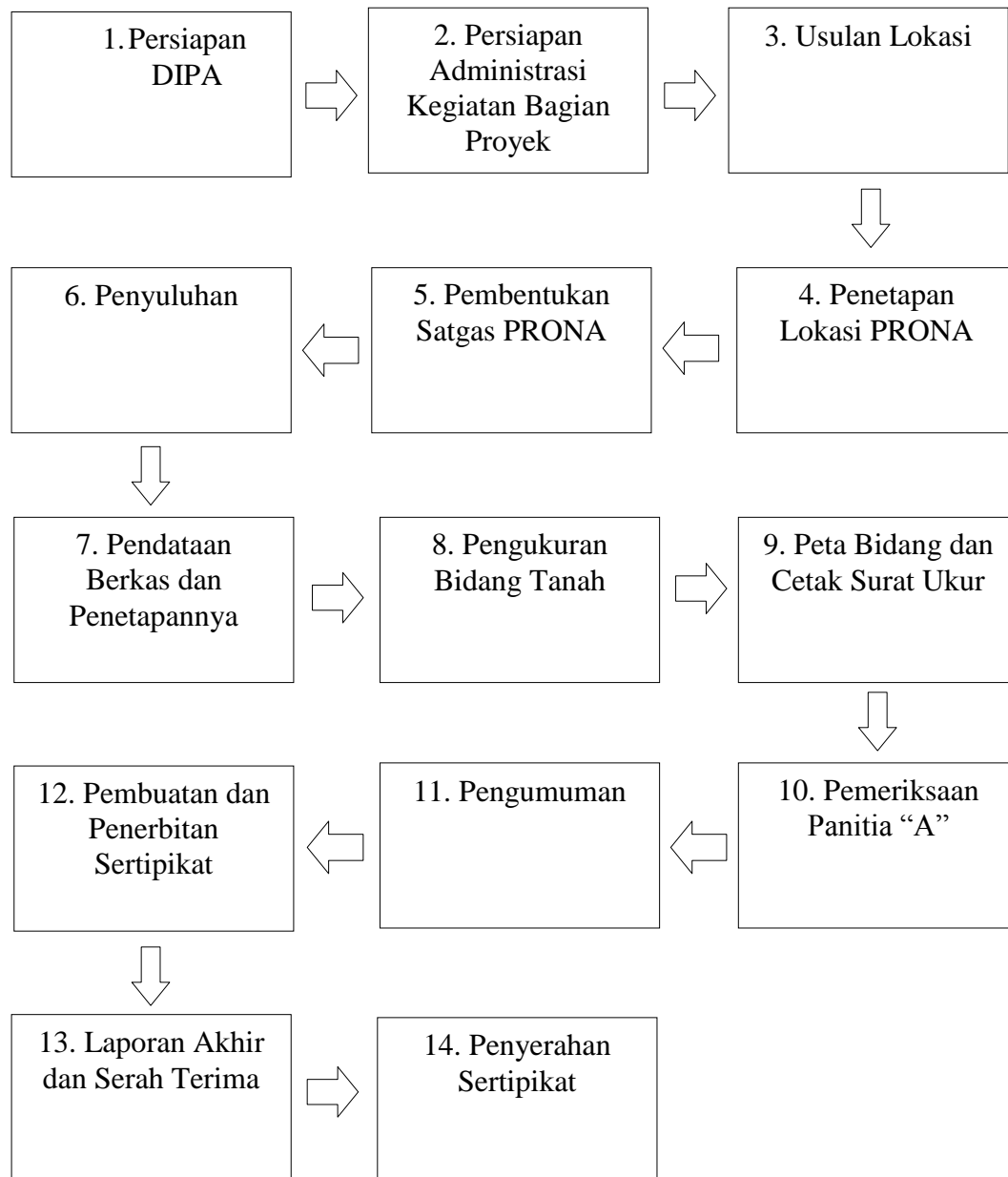
13. Penyerahan Sertipikat

Setelah pembuatan dan penerbitan sertipikat telah selesai dilaksanakan maka sertipikat dapat diserahkan atau diambil oleh subyek PRONA. Pelaksanaan dari penyerahan sertipikat pada Juli-September 2013 / Okt-Nop 2013

14. Laporan Akhir dan Serah Terima Hasil Proyek

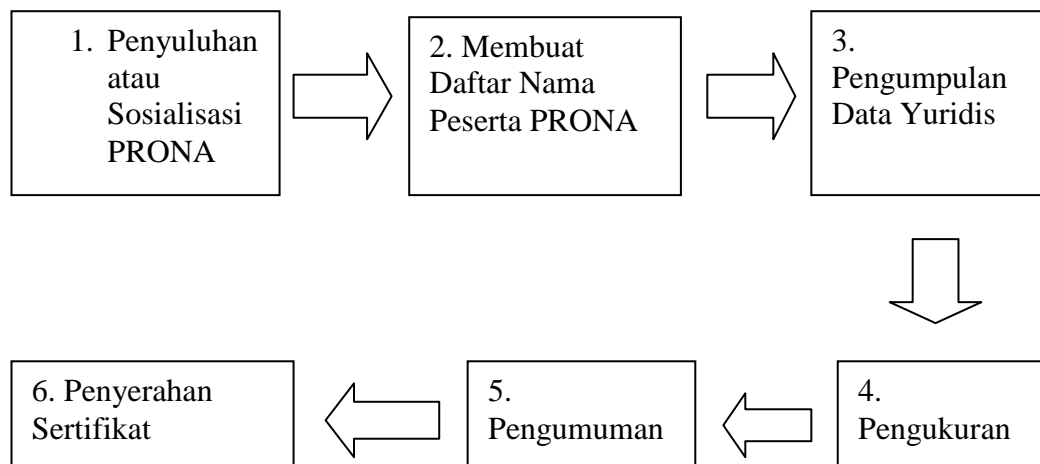
BPN Kantor Kota Malang tentunya akan membuat laporan akhir dan serah terima hasil proyek sebagai bentuk pertanggungjawaban BPN Kantor Kota Malang dalam melaksanakan kegiatan. Laporan yang berisi semua kegiatan PRONA ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Desember 2013.

Kemudian tahapan-tahapan dari proses pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA telah disederhanakan lagi menjadi 14 tahapan yang telah sesuai dengan jadwal kegiatan PRONA tahun 2013. BPN Kantor Kota Malang telah menyederhanakan petunjuk teknis pelaksanaan PRONA menjadi 14 tahapan yang ditujukan agar PRONA dapat berjalan dengan lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Berikut ini akan dijelaskan skema dari 14 tahapan PRONA berdasarkan jadwal kegiatan PRONA tahun 2013 BPN Kantor Kota Malang



Gambar 4.7 Skema Tahapan Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA Berdasarkan Jadwal Kegiatan PRONA tahun 2013 BPN Kantor Kota Malang
(Sumber: BPN Kantor Kota Malang Tahun 2014)

Namun dalam observasi yang dilakukan peneliti ditemukan hanya 6 tahapan yang masyarakat terlibat didalamnya secara langsung. Berikut ini dapat dijelaskan skema tahapan yang masyarakat terlibat dalam proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA tahun 2013.



Gambar 4.8 Skema Tahapan Proses Sertifikasi Tanah Melalui PRONA Yang Melibatkan Masyarakat Secara Langsung Didalamnya
(Sumber: Olahan Penulis)

2. Kualitas Pelayanan Melalui Sertifikasi PRONA (Proyek Operasi Nasional Agraria)

Kualitas pelayanan kegiatan PRONA yang dilakukan oleh BPN Kantor Kota Malang pada Kelurahan Bandungrejosari dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik, berkualitas dan memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini dapat terlihat dari berbagai informasi atau pendapat dari sejumlah masyarakat sebagai peserta PRONA, pendapat dari koordinator kelompok masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari dan dari Ketua RW di Kelurahan Bandungrejosari maupun dari aparatur Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dan aparatur BPN Kantor Kota Malang. Berdasarkan temuan dalam penelitian di lapangan unsur-unsur yang digunakan peneliti dalam melihat apakah pelayanan PRONA BPN Kantor Kota Malang berkualitas dan memuaskan masyarakat juga telah ditemukan dalam pelayanan kegiatan PRONA tersebut. Masyarakat secara umum menampilkan pernyataan yang serupa bahwasanya dalam kegiatan PRONA,

pelayanan dari BPN Kantor Kota Malang berjalan dengan baik dan berkualitas. Adapun data tentang kualitas layanan sertifikasi PRONA di BPN Kantor Kota Malang pada Kelurahan Bandungrejosari tahun 2013 dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Kesederhanaan

Pelayanan sertifikasi PRONA diyakini berdampak langsung terhadap masyarakat. Pasalnya, dalam setiap kegiatan sertifikasi PRONA masyarakat sebagai subjek PRONA menjadi ujung sasaran penerima program pensertipikatan tanah dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) ini. Dalam proses pelayanan sertifikasi PRONA ditemukan bahwa terjadi kesederhanaan prosedur sehingga melahirkan suatu pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Hal ini dibenarkan oleh pendapat dari Bapak Rohmat yang mengatakan :

“Pelayanan sertifikasi PRONA yang diberikan oleh BPN Kantor Kota Malang sangat mudah dipahami dan dilaksanakan karena proses tahapannya yang sederhana, cepat dan tidak berbelit-belit. Saya merasa senang karena biasanya pelayanan itu lama akan tetapi dalam sertifikasi PRONA ini pelayanan yang saya terima tidak berbelit-belit, lancar dan mudah” (Wawancara dengan Bapak Rohmat warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 27 Desember 2014)

Pendapat diatas mengungkapkan adanya kesederhanaan tahapan dalam sertifikasi PRONA. Menurut observasi yang dilakukan semua proses pelayanan yang ada dalam petunjuk teknis pelaksanaan PRONA telah disederhanakan lagi oleh BPN menjadi 14 tahapan (Tabel 4.15) dan dalam observasi yang ditemukan peneliti, ditemukan prosedural tahapan yang tidak berbelit-belit, mudah dan cepat.

Senada dengan hal tersebut Bapak Samian juga mengungkapkan hal yang serupa bahwa :

“Menurut saya pelayanan sertifikasi PRONA tidaklah berbelit-belit. Prosesnya mudah dan cepat. Selama saya mengikuti serangkaian sertifikasinya juga berjalan dengan lancar dan mudah. Satu hal lagi dapat saya katakan tentang sertifikasi tanah melalui PRONA ini berjalan secara sederhana dan cepat”. (Wawancara tanggal 28 Desember 2014 dengan Bapak Samian warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari)

Pada umumnya masyarakat dalam mengikuti serangkaian sertifikasi PRONA dapat melaksanakannya dengan mudah, cepat dan lancar. Kesederhanaan prosedur juga terjadi manakala dalam suatu kelurahan yang menjadi objek PRONA terdapat suatu kelompok masyarakat yang diasumsikan sebagai panitia di tingkat kelurahan dan berperan aktif dalam membantu kelancara proses sertifikasi PRONA. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan hal tersebut di Kelurahan Bandungrejosari sehingga adanya kesederhanaan pelayanan dalam sertifikasi PRONA sangatlah nampak dengan jelas. Masyarakat juga memahami prosedur pelayanan termasuk persyaratan secara administratifnya dan dapat melengkapi berkas tersebut dengan mudah dan lancar. Hal ini dipertegas dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat subjek PRONA yang mengatakan bahwa :

“Prosedur dalam pensertipikatan tanah melalui PRONA ini dapat dikatakan telah dimudahkan dan disederhanakan oleh BPN Kantor Kota Malang. Masyarakat hanya mengumpulkan berkas administratifnya saja. Terlebih lagi di Kelurahan Bandungrejosari ini terdapat suatu kelompok masyarakat/Pokmas yang berhubungan langsung dengan Pemerintah Kelurahan dan BPN Kantor Kota Malang dalam setiap kegiatan PRONA. Saya sebagai masyarakat merasakan kemudahan dan kelancaran dalam proses pensertipikatan tanah melalui PRONA ini. Prosedurnya tidak berbelit-belit, cepat dan hanya sekitar 3 bulan sudah terbit

sertipikat”. (Wawancara dengan Bapak Heru Budiono warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Senada dengan hal tersebut Ibu Sulami juga mengatakan hal serupa tentang pelayanan sertifikasi PRONA.

“Tahapan dalam sertifikasi PRONA tidaklah berbelit-belit. Menurut saya pelayanan tersebut tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. Dari awal proses sertifikasi hingga akhir terbit sertifikat semuanya berjalan dengan lancar, cepat, mudah. Hal ini karena tahapan pelayanan sertifikasi PRONA telah disederhanakan agar terhindar dari kata-kata berbelit-belit”. (Wawancara dengan Ibu Sulami Warga RW 10 Kelurahan Bandungrejsari pada tanggal 27 Desember 2014).

Kemudian Ibu Ernawati juga menambahkan pendapatnya tentang pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA

“Sebenarnya kalau tahapan dari sertifikasi tanah melalui PRONA ini sudah sangat sederhana. Dimana saya merasakan proses pelayanan yang mudah, cepat, lancar hingga terbitnya sertifikat. Terlebih lagi tidak ada tahapan yang berbelit-belit. Sehingga menurut saya memang pelayanan yang diberikan mencerminkan kesederhanaan pelayanan.” (Wawancara dengan Ibu Ernawati warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan diatas dapat diketahui bahwa masyarakat dipermudah oleh BPN Kantor Kota Malang dalam serangkaian kegiatan PRONA. Masyarakat tidak merasakan pelayanan yang berbelit-belit. Hal ini dikarenakan masyarakat hanya berfokus mengumpulkan berkas administratifnya saja. Terlebih lagi, berkas yang diminta BPN Kantor Kota Malang juga mudah dipahami oleh masyarakat. Merujuk pada pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa proses pelayanan dalam sertifikasi tanah melalui PRONA ini berlangsung secara sederhana. Hal ini ditujukan agar masyarakat merasakan pelayanan yang mudah, cepat, lancar dan tidak berbelit-belit.

b. Kejelasan dan kepastian,

Kegiatan sertifikasi PRONA tentunya harus memuat aspek kejelasan dan kepastian. Dalam serangkaian proses sertifikasi tanah melalui PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang dapat dikatakan telah terdapat aspek kejelasan atau kepastian tersebut. Kejelasan atau kepastian ini berkaitan dengan prosedur pelayanan , persyaratan berkas, biaya, hingga waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Ibu Sulami yang mengatakan

“Pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA tidak membuat saya bertanya-tanya tentang persyaratan berkasnya, pejabat yang menangani atau dari prosedur pelayanan yang ditetapkan. Menurut saya terdapat aspek kejelasan dan kepastian yang baik terlebih lagi adanya kepastian biaya yang ditentukan”. (Wawancara dengan Ibu Sulami Warga RW 10 Kelurahan Bandungrejsari pada tanggal 27 Desember 2014).

Dalam hal biaya sertifikasi tanah melalui PRONA telah jelas dan pasti bahwasanya pensertipikatan ini tidak dikenai biaya atau gratis oleh BPN Kantor Kota Malang. Hal ini dikarenakan pensertipikatan PRONA bersumber dari APBN yang ditujukan kepada kalangan ekonomi lemah. Masyarakat juga telah mengetahui prosedur, persyaratan pensertipikatan sehingga kepastian prosedur pelayanan juga ditemukan di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang ini. Masyarakat tidak khawatir pula bahwasanya dalam sertifikasi PRONA telah terjadi kepastian waktu tentang pelayanan sejak awal hingga terbitnya sertipikat. Sejalan dengan hal tersebut Bapak Heru Budiono mengatakan :

“Selama proses sertifikasi tanah melalui PRONA ini berlangsung saya melihat adanya kejelasan dan kepastian yang baik. Dimana hal ini dapat terlihat dari kepastian waktu pelayanan yang dipaparkan dan ditentukan oleh BPN Kantor Kota Malang. Dengan adanya kepastian waktu yang disampaikan aparatur BPN Kantor Kota Malang tentunya kan menambah adanya aspek

kepastian dan kejelasan didalamnya” (Wawancara dengan Bapak Heru Budiono warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Pendapat diatas juga mengungkap adanya kepastian waktu dan kejelasan pejabat yang menangani pelayanan. Semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan PRONA ini disampaikan oleh pejabat yang bersangkutan yaitu dari aparatur BPN Kantor Kota Malang. Hal ini dapat dilihat berdasarkan kutipan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Rohmat sebagai subyek PRONA yang mengatakan:

“Menurut saya dalam pelayanan PRONA ini sudah terdapat aspek kejelasan atau kepastian tentang pelayanan. Buktinya saya telah dijelaskan terkait biaya, prosedur, jangka waktu pelayanan oleh BPN Kantor Kota Malang melalui sosialisasi yang dilakukan. Memang biaya yang ditetapkan BPN dalam kegiatan PRONA ini gratis, tetapi karena di kelurahan memiliki kelompok masyarakat dan Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari yang membantu saya dalam pensertipikatan PRONA maka dalam sertifikasi PRONA ini ditarik iuran yang berlandaskan musyawarah mufakat yaitu sebesar Rp500.000 dengan perincian Rp 200.000 utk RW dan Rp.300.000 untuk Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari. Menurut saya biaya ini wajar saja dan saya tidak keberatan apalagi jikalau dibandingkan dengan hasil sertipikat yang saya dapatkan. Selain itu kami juga melihat adanya kejelasan pegawai yang bersangkutan serta kepastian waktu dalam penerimaan sertipikat”. (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Pendapat diatas juga dibenarkan oleh Ibu Ernawati yang mengungkapkan

“Menurut saya sertifikasi tanah melalui PRONA ini berlangsung dengan baik. Dikarenakan dari segi kejelasan atau kepastian saya merasakan berbagai informasi yang dipaparkan dengan jelas dan pasti. Beberapa kejelasan tersebut termasuk dalam biaya pelayanan, prosedural dan unit kerja yang terlibat atau dalam hal ini BPN Kantor Kota Malang dan Pemerintah Kelurahan” (Wawancara dengan Ibu Ernawati warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dan dibenarkan oleh informan yang terkait dapat diketahui bahwa terdapat aspek kejelasan atau kepastian di pelayanan sertifikasi PRONA tersebut. Kejelasan biaya juga telah termaktub didalamnya. Meskipun biaya sertifikasi PRONA gratis dari BPN Kantor Kota Malang tetapi kelengkapan berkas baik materai, fotokopi hingga akomodai kelompok masyarakat dan Pemerintah Kelurahan juga perlu diperhitungkan. Masyarakat memang membayar sedikit iuran dalam pelayanan PRONA, tetapi titik poin yang ditekankan yaitu adanya kepastian atau kejelasan dari biaya pelayanan yang telah disepakati bersama dengan asas musyawarah mufakat. Masyarakat tidak merasa keberatan dan sukarela melakukannya. Adanya kepastian waktu dan prosedur pelayanan serta pejabat atau unit kerja yang terlibat juga telah dijelaskan oleh aparatur BPN Kantor Kota Malang. Sehingga jika dicermati dalam proses sertifikasi PRONA ini telah terdapat suatu aspek kepastian atau kejelasan pelayanan didalamnya

c. Keamanan

PRONA memiliki tujuan yang jelas yaitu memberikan suatu kegiatan pensertipikatan tanah secara murah, massal dan mudah kepala kalangan ekonomi lemah. Dengan adanya PRONA masyarakat yang belum memiliki sertipikat tanah juga mendapatkan kepastian hukum didalamnya. Aset tanah miliknya akan semakin aman sebagai suatu kekuatan hukum yang sah manakala telah terbitnya sertipikat. Dalam kaitannya aspek keamanan maka hal ini juga serupa dengan pendapat dari Bapak Rohmat yang mengatakan

“Saya merasakan kepuasan dalam sertifikasi tanah melalui PRONA ini. Kalau dahulu saya merasa was-was, sekarang saya

sudah merasa lega dengan adanya sertifikat PRONA. Tanah saya aman dan saya memiliki bukti yang kuat terhadap kepemilikannya. Pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA memberikan aspek keamanan yang baik dari awal pendaftaran hingga hasil akhir pelayanan yaitu terbitnya sertipikat. Keamanan yang saya rasakan terjadi saat ini aset tanah berada dalam keadaan yang terlindungi oleh peraturan yang berlaku” (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Pendapat diatas mengatakan keamanan dari kegiatan sertifikasi PRONA juga didasari pada hasil produk pelayanan yaitu sertipikat yang sah sesuai aturan yang berlaku dan proses pelayanan yang sesuai dengan perundang-undangan. Dalam kegiatan PRONA ini memiliki landasan hukum pelaksanaannya. Landasan hukum sertifikasi PRONA yang meliputi kegiatan fisik, keuangan dan administrasi adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No 5 Tahun 1960 tentang Ketentuan Dasar-Dasar Pokok Agraria (UUPA)
2. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria atau biasa disebut PRONA
3. Keputusan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 4 tahun 1995 tentang Perubahan Besarnya Pungutan Biaya Dalam Rangka Pemberian Sertipikat Hak Tanah yang Berasal Dari Pemberian Hak Atas Tanah Negara, Penegasan Hak Tanah Adat dan Konversi Bekas Hak Tanah Adat, yang Menjadi Obyek Proyek Operasi Nasional Agraria

4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
5. Peraturan Pemerintah Nomor. 46 tahun 2000, tentang Tarif Pelayanan yang berlaku di Badan Pertanahan Nasional.
6. Keputusan Presiden Nomor. 34 tahun 2003, tentang Kebijakan Nasional di bidang Pertanahan.
7. Peraturan Presiden Nomor 10 tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional

Dengan adanya dasar hukum yang jelas dalam pelayanan PRONA maka tentunya terdapat keamanan dari segi hasil layanan dalam hal ini terbitnya sertipikat. Acuan kegiatan PRONA juga terjamin secara legal formal. Dengan demikian masyarakat sebagai subyek PRONA tentulah memiliki rasa keamanan didalam setiap kegiatan pelayanan sertifikasi PRONA. Serupa dengan hal tersebut maka Ibu Ernawati juga mengatakan bahwasanya

“Dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA ini terdapat keamanan dan kenyamanan yang baik, terlebih lagi saya juga dibantu oleh kelompok masyarakat. Jika dilihat dari peraturan atau landasan hukum yang ada dalam sertifikasi PRONA saya percaya bahwasanya dalam sertifikasi PRONA ini semua prosesi sah secara hukum. Sehingga dari hasil produknya yaitu sertipikat tanah juga sah dan tentunya hal ini memberikan keamanan bagi saya sebagai peserta PRONA”. (Wawancara dengan Ibu Ernawati warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Kemudian lebih lanjut lagi, dalam pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang dapat dikatakan bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Hal ini dapat terlihat dengan adanya keamanan dan kenyamanan

pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan masyarakat subyek PRONA mengungkapkan

“Pelayanan atau kegiatan pensertipikatan PRONA ini memberikan aspek keamanan dan kenyamanan didalamnya. Saya merasa aman dengan tidak adanya gangguan keamanan terhadap saya, serta pelayanan diberikan dengan mengutamakan kenyamanan saya. Tidak terjadi kekerasan atau pemaksaan misalnya dalam pengumpulan berkas administratifnya. Ini menandakan bahwa ada keamanan dan nyaman didalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Selain itu kegiatan PRONA ini resmi dari BPN sehingga sertipikat yang saya peroleh juga pastinya terdapat kepastian hukum didalamnya”. (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Ibu Sulami warga RW 10 Kelurahan Bandungrejosari)

Berdasarkan wawancara diatas dan dari pendapat seluruh informan terkait yang diwawancarai, maka dapat dinyatakan bahwa dengan adanya pensertipikatan tanah melalui PRONA masyarakat merasakan keamanan dan nyaman disetiap pelayanannya. Hal serupa juga diketemukan oleh pemaparan pendapat dari seluruh informan yang diwawancarai. Dengan adanya PRONA pulalah masyarakat merasakan keamanan atau jaminan hukum akan aset tanah miliknya. Dengan memiliki sertipikat maka kepemilikan tanah akan diakui secara hukum. Biaya sertipikat tanah melalui PRONA juga sangat meringankan beban masyarakat kalangan ekonomi lemah. Jika dibandingkan dengan pensertipikatan tanah melalui program reguler maka keamanan dan kenyamanan dari pensertipikatan tanah melalui PRONA juga dapat dikatakan terjamin dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat merasakan keamanan dan kenyamanan disetiap serangkaian pelayanan sertifikasi PRONA. PRONA yang memiliki landasan hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku juga memberikan kepastian keamanan. Sertipikat tanah melalui PRONA yang terbit

sebagai hasil akhir produk keluaran pelayanan juga dapat diberikan oleh BPN Kantor Kota Malang kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang awalnya belum memiliki sertipikat kemudian dengan adanya sertifikasi PRONA ini akan semakin merasakan keamanan dan kepastian hukum aset tanah miliknya

d. Keterbukaan,

Keterbukaan pelayanan dalam kegiatan sertifikasi PRONA sangatlah diperlukan. Keterbukaan pelayanan memiliki arti terdapat keterbukaan dalam prosedur atau tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Manakala ditinjau dari serangkaian pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang maka keterbukaan tersebut sudah terimplementasikan dengan baik. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Rohmat yang mengatakan bahwa

“Berdasarkan pengalaman saya dalam sertifikasi tanah melalui PRONA aspek keterbukaan informasi sudah ada. Terbukti dengan adanya surat dari BPN Kantor Kota Malang yang dikirim ke kantor kelurahan dan diteruskan kepada masyarakat setempat dengan agenda akan ada sosialisasi PRONA, kemudian melalui rapat juga dijelaskan berbagai informasi secara terbuka dan sejelas-jelasnya. Disamping itu keterbukaan dalam sertifikasi PRONA juga terlihat dalam adanya PRONA yang terpampang papan pengumuman di BPN Kantor Kota Malang” (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Keterbukaan pelayanan sertifikasi PRONA dapat dilihat dengan adanya penyuluhan atau sosialisasi dari BPN Kantor Kota Malang kepada masyarakat, terlebih lagi di BPN Kantor Kota Malang juga telah menempelkan beberapa pengumuman terkait kegiatan PRONA. Beberapa ketentuan juga telah dijelaskan aparatur BPN Kantor Kota Malang kepada masyarakat melalui penyuluhan yang dilaksanakan. Pemaparan penyuluhan tersebut berkaitan dengan prosedur, waktu pelayanan, biaya dll. Masyarakat bisa bertanya langsung kepada BPN Kantor Kota Malang dalam forum sosialisasi tersebut. Pernyataan ini juga dipertegas oleh pendapat dari Bapak Heru Budiono yang menjelaskan bahwa

“Keterbukaan informasi dalam sertifikasi PRONA terlihat dengan adanya penyuluhan atau informasi yang diterima dari kelompok masyarakat seperti Pak RT atau RW setempat. Dalam penyuluhan atau sosialisasi juga dapat bertanya tentang informasi yang ingin diketahui terhadap keberlangsungan sertifikasi PRONA. Kemudian dalam prosesi tahapan pengumuman hasil pengukuran juga dipaparkan di papan pengumuman BPN Kantor Kota Malang.” (Wawancara dengan Bapak Heru Budiono warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Samian yang menjelaskan

“Saya mendapatkan berbagai informasi tentang pelaksanaan PRONA berasal dari penyuluhan atau sosialisasi dan dari Pak RW 02 selaku kelompok masyarakat yang membantu saya dalam pensertifikatan PRONA. Dalam penyuluhan yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang misalnya saya dapat juga menanyakan terkait prosedur, persyaratan dan biaya PRONA”. (Wawancara dengan Bapak Samian warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Dengan adanya keterbukaan informasi yang tersirat dalam pernyataan diatas dan dibenarkan oleh informan yang lainnya tentunya dalam pelayanan sertifikasi PRONA Di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang hal ini berdampak kepada

antusiasme masyarakat dan masyarakat setempat aktif untuk melaksanakan segala serangkaian kegiatan tersebut. Masyarakat tidak segan bertanya tentang segala informasi apa saja yang berkaitan langsung dengan jalannya kegiatan pensertipikatan tanah baik dari pendaftaran hingga penyelesaian kegiatan. Masyarakat memiliki tingkat partisipasi yang baik. Dengan adanya partisipasi ini maka tingkat keterbukaan informasi yang diperoleh juga akan semakin baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, penyuluhan atau sosialisasi kegiatan PRONA juga berjalan dengan baik. Hal ini dipertegas dari pernyataan Bapak Sugiantono sebagai Staf Seksi Pemerintahan Kelurahan Bandungrejosari yang mengatakan

“Menurut saya terdapat keterbukaan informasi yang baik selama proses sertifikasi tanah melalui PRONA. Hal ini terlihat dari adanya sosialisasi atau penyuluhan terkait PRONA. Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari memanggil atau mengundang masyarakat untuk berkumpul di Kantor Kelurahan Bandungrejosari untuk mengikuti sosialisasi agar terjadi keterbukaan informasi yang baik. Selanjutnya proses sosialisasi tersebut juga berjalan dengan baik dan tidak mengalami kendala yang berarti”. (Wawancara dengan Bapak Sugiantono sebagai Staf Seksi Pemerintahan Kelurahan Bandungrejosari tanggal 23 Desember 2014)

Sosialisasi dari BPN Kantor Kota Malang biasanya berlangsung di Kantor Kelurahan Bandungrejosari. Hal ini ditujukan agar pelayanan yang bersifat jemput bola ini akan semakin dekat tanpa masyarakat yang datang menuju BPN Kantor Kota Malang. Keterbukaan informasi juga berlangsung dari awal kegiatan hingga akhir kegiatan baik dari penjaringan nama peserta PRONA, kemudian pengukuran, prosesi pengumuman hingga terbitnya sertipikat. Keterbukaan juga termaktub dalam biaya pelayanan, prosedur tahapan dan pejabat yang bertanggung jawab didalam proses pelayanan Dengan adanya sosialisasi atau

penyuluhan yang dilaksanakan BPN Kantor Kota Malang ditunjang dengan masyarakat aktif dalam serangkaian kegiatan maka keterbukaan informasi dalam sertifikasi PRONA ini dikatakan baik. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan dari Ketua RW 02 Kelurahan Bandungrejosari yang juga termasuk dalam kelompok masyarakat kegiatan PRONA yaitu Bapak Kusnanto melalui wawancara yang dilakukan. Adapun Bapak Kusnanto selaku Ketua RW 02 dan selaku bagian dari kelompok masyarakat kegiatan PRONA mengatakan:

“Di Kelurahan Bandungrejosari selama kegiatan sertifikasi tanah PRONA ini, BPN Kantor Kota Malang telah memberikan keterbukaan informasi yang baik. Buktinya BPN jemput bola dan mau mendatangi masyarakat dengan mengadakan sosialisasi atau penyuluhan terkait sertifikasi PRONA. Berbagai pemaparan mulai dari berkas apa saja yang diperlukan, penjelasan tentang PRONA, penjelasan tentang aset tanah dan seterusnya telah dipaparkan secara gamblang oleh BPN Kantor Kota Malang. Selain itu, saya juga melihat adanya pengumuman yang ditempel di papan pengumuman BPN Kantor Kota Malang terkait PRONA. BPN juga tidak enggan dalam melayani setiap pertanyaan hingga hal teknis yang dilontarkan masyarakat sebagai peserta PRONA, kelompok masyarakat dan pemerintah kelurahan. Pelaksanaan sosialisasi atau penyuluhan itu dilaksanakan sekitar 2-3 kali. Sehingga dalam pensertipikatan tanah melalui PRONA ini BPN Kantor Kota Malang memberikan perhatian yang maksimal dan memberikan keterbukaan informasi dengan baik”. (Wawancara dengan Bapak Kusnanto Ketua RW 02 Kelurahan Bandungrejosasi tanggal 27 Desember 2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hal serupa dapat ditarik makna yang sama dari pendapat informan yang lain dapat dinyatakan bahwa dalam pelayanan sertifikasi PRONA terdapat suatu keterbukaan informasi yang baik. BPN Kantor Kota Malang selaku *leading* dalam kegiatan PRONA memberikan keterbukaan yang maksimal terhadap seluruh elemen termasuk dalam kaitannya melayani masyarakat sebagai subyek PRONA. Keterbukaan informasi yang

diberikan BPN Kantor Kota Malang meliputi awal pendaftaran dengan mengadakan sosialisasi secara menyeluruh terkait PRONA dan diikuti oleh masyarakat sebagai penerima layanan sertifikasi PRONA. Masyarakat pun juga bisa menanyakan secara langsung dan menerima informasi secara jelas, terbuka dan menyeluruh. Suatu proses yang sangat penting dalam proses pensertipikatan tanah PRONA ini juga dijelaskan kepada masyarakat yaitu contohnya dalam pengumuman akan tanah tersebut. Pengumuman ini sangatlah penting dimana sebelum benar-benar diterbitkan sertipikat tanah seluruh pihak harus mengetahui dan tidak ada komplain terhadap keputusan pengumuman tersebut. Manakala ada suatu komplain pasti akan ada penjelasan atau peninjauan ulang terhadap tanah tersebut. Begitu terbukanya BPN Kantor Kota Malang dalam serangkaian pelayanan sertifikasi PRONA baik dari awal pendaftaran hingga terbitnya sertipikat maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang jika ditinjau dari aspek keterbukaan informasi yaitu sudah terlaksana dengan baik. Sehingga hasil yang didapatkan masyarakat dapat mengetahui secara jelas dan transparan terhadap jalannya sertifikasi PRONA.

e. Efisiensi, yaitu bahwa;

Masyarakat memerlukan berbagai persyaratan guna melengkapi berkas administratif di pelayanan sertifikasi PRONA. Beberapa kelengkapan berkas administratif yang dibutuhkan sebagai data yuridis kelengkapan PRONA diantaranya :

1. KTP atau keterangan domisili
2. KK (Kartu Keluarga)

3. SPPT
4. Surat pernyataan pemilikan bidang tanah
5. Surat pernyataan fisik bidang tanah
6. Kutipan letter C
7. Surat akta beli jual beli, surat warisan, surat hibah dll
8. Surat atau tanda tangan tetangga obyek PRONA

Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Heru Budiono yang mengatakan bahwasanya

“Sertifikasi PRONA yang saya ikuti memerlukan beberapa persyaratan berkas diantaranya KTP, KK dan akta jual beli , dimana yang saya rasakan tidak ada pemulangan atau pengulangan yang saya lengkapi. Terlebih lagi BPN Kantor Kota Malang juga tidak memberikan syarat administratif diluar persyaratan yang berkaitan dengan sertifikasi PRONA. Sangatlah efisien karena berkas pun tidak ribet”. (Wawancara tanggal 28 Desember 2014 dengan Bapak Heru Budiono warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari)

Dalam suatu pelayanan dapat dikatakan efisien apabila dalam pelayanan tersebut memiliki persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan sertifikasi PRONA ini, seluruh persyaratan administratif yang diperlukan tidaklah menyimpang dari apa yang berkaitan langsung dengan keberlangsungan kegiatan pelayanan. Selain itu dalam pelayanan sertifikasi PRONA juga tidak adanya pengulangan pemenuhan berkas persyaratan. Hal ini juga segaris dengan apa yang dikemukakan oleh Ibu Sulami warga RW 10 Kelurahan Bandungrejosari. Beliau mengatakan

“Persyaratan berkas administratif yang diperlukan dalam pelayanan sertifikasi PRONA tidaklah sulit untuk dipenuhi. Berkas administratif itu hanya berupa fotokopi KK,KTP, Surat warisan dan tanda tangan tetangga sebagai pernyataan sah kepemilikan dan tidak ada sengketa tanah. Menurut saya sangat efisien karena tidak pernah ada pemulangan atau pengulangan berkas yang diminta oleh BPN Kantor Kota Malang. Hanya sekali saya mengumpulkan berkas selanjutnya yasudah tidak ada tambahan berkas atau pengulangan berkas yang diminta sehingga semuanya berjalan lancar, cepat dan efisien”. (Wawancara dengan Ibu Sulami Warga RW 10 Kelurahan Bandungrejsari pada tanggal 27 Desember 2014).

Senada dengan dua kutipan wawancara diatas Ibu Ernawati juga menambahkan bahwa

“Selama ini syarat berkas administratif yang diperlukan guna kelengkapan berkas adminisitratif PRONA tidak diluar dari konteks sertifikasi PRONA. Semua syarat-syarat tersebut berkaitan dengan sertifikasi PRONA dan dapat dikatakan tidak pernah berkas adminisitratif saya dipulangkan atau dikembalikan oleh BPN Kantor Kota Malang” (Wawancara dengan Ibu Ernawati warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Guna mempertegas penuturan dari pendapat sebelumnya maka peneliti dapat memaparkan hak serupa berdasarkan penjelasan dari Bapak Rohmat yang mengungkapkan bahwa

“Syarat administratif sertifikasi PRONA mudah dipenuhi dan tidak ada pengulangan berkas. Berkas-berkas tersebut seperti KTP, KK, AJB atau akta jual beli, ttd tetangga sebelah dll. Menurut saya mudah dan saya sebagai masyarakat merasakan keefisiensian dalam melengkapi apa saja berkas administratif yang diperlukan guna sertifikasi PRONA” (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Berdasarkan kutipan wawancara yang dilakukan peneliti dengan warga peserta PRONA dan ditemukan hal serupa kepada setiap informan yang memberikan informasi dapat dijelaskan bahwa masyarakat tidaklah sulit dalam memahami persyaratan administratif yang diperlukan sebagai data yuridis dalam

pelayanan sertifikasi PRONA. Alih-alih peserta PRONA yang ditujukan kepada kalangan ekonomi lemah tidak segaris dengan kemampuan SDM yang dimilikinya dalam mengikuti serangkaian pelayanan PRONA. Masyarakat pada umumnya mudah untuk memahami persyaratan yang diperlukan meskipun ada beberapa yang perlu dibantu dalam memahami kelengkapan berkas administratif PRONA. Masyarakat sangat antusias ditunjang lagi mereka selalu berkoordinasi dengan kelompok masyarakat ditingkat kelurahan sehingga dalam pelaksanaannya mereka sangat partisipatif dan kooperatif. Hal inilah yang membuat mereka mudah memahami apa saja yang dibutuhkan dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Sehingga pemberkasan administratif yang diperlukan tidak pernah terjadi pengulangan berkas atau pemulangan berkas. Dengan demikian jika ditinjau dari aspek efisiensi maka dapat dinyatakan adanya aspek efisiensi yang baik dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA

f. Ekonomis,

PRONA yang dikumandangkan oleh BPN RI merupakan program pensertipikatan tanah dengan menggunakan alokasi anggaran dari APBN. Oleh karena itu biaya yang ditetapkan kepada masyarakat adalah gratis. Nampaklah bahwa PRONA ini sangat menguntungkan dan tidak membebani masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Bapak Hasan sebagai Koordinator kelompok masyarakat dan sekaligus Ketua RW 10 Kelurahan Bandungrejosari yang mengatakan

“Masyarakat tidaklah terbebani dengan adanya sertifikasi PRONA dimana PRONA tersebut dibiayai oleh APBN sehingga tidak ada biaya alias gratis. BPN Kantor Kota Malang juga tidak memungut biaya sertifikasi PRONA. Hal ini tentu membuat

masyarakat semakin dimudahkan dalam sertifikasi PRONA dengan tidak adanya biaya yang dipungut oleh BPN Kantor Kota Malang” (Wawancara dengan Koordinator kelompok masyarakat Kelurahan Bandungrejosari sekaligus Ketua RW 10 Bapak Hasan tanggal 27 Desember 2014)

Seluruh biaya yang ditetapkan BPN RI adalah gratis mulai dari pendaftaran hingga penyerahan sertifikat karena telah mendapatkan alokasi anggaran dari APBN tetapi jika ada persyaratan yang memerlukan materai atau fotokopi berkas maka masyarakat menggunakan biaya masing-masing. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Bakti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang yang mengatakan :

“Biaya yang ditetapkan dari BPN dalam pensertipikatan PRONA ini adalah gratis. Dikarenakan PRONA itu sendiri telah didukung dan didanai APBN. Tidak ada biaya yang dibebankan dari BPN kepada masyarakat sebagai subyek PRONA. Gratis yang dimaksudkan oleh BPN yakni meliputi dalam hal pembiayaan biaya ukur, biaya Panitia A, pengumpulan data yuridis hingga terbit sertifikat. Tetapi manakala terdapat persyaratan yang membutuhkan materai atau fotokopi maka masyarakat dikenakan biaya masing-masing.” (Wawancara dengan Ibu Bakti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang tanggal 29 Desember 2014)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dinyatakan dalam pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang disetiap kegiatan pensertipikatan PRONA adalah gratis. Masyarakat dimudahkan dalam sertifikasi tanahnya dengan tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Tetapi secara mengejutkan, fakta empirikal yang terjadi diketemukan tambahan iuran biaya dalam kegiatan PRONA tersebut. Hal ini sesuai dengan ungkapan dari Ibu Ernawati yang mengatakan

“Biaya dalam sertifikasi PRONA ini memanglah gratis tetapi ada tambahan biaya yang ditetapkan secara musyawarah di tingkat kelurahan. Pengenaan biaya pelayanan ini ditetapkan secara wajar dan kesepakatan bersama dengan memperhatikan hasil berupa sertipikat tanah yang didapatkan dan kemampuan membayar. Saya merasa dengan membayar iuran tersebut sangatlah ikhlas dan sesuai dengan hasil yang didapat. Seperti yang saya ketahui bahwa pengurusan sertipikat juga mahal, sertipikat tanah sendiri memiliki nilai yang tidak murah pula. Lagipula kemampuan untuk membayar pada umumnya masyarakat juga dapat dipenuhi dengan baik. Iuran yang ditetapkan dan saya bayarkan melalui kelompok masyarakat yaitu sebesar Rp 500.000”. (Wawancara dengan Ibu Ernawati warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari tanggal 28 Desember 2014)

Dalam cuplikan wawancara diatas, peneliti menemukan adanya tsmbahan biaya yang dibebankan masyarakat guna pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Akan tetapi penambahan iuran ini tidak serta merta mengurangi kualitas pelayanan atau diduga telah terjadi pungutan liar. Dalam penentuan nominal iuran yang ditetapkan menggunakan landasan musyawarah mufakat dan kesepakatan secara sukarela. Hal ini sesuai dengan apa yang dipaparkan oleh Bapak Rohmat yang mengatakan bahwa

“Ada biaya yang ditarik oleh kelompok masyarakat dan pemerintah kelurahan, tetapi biaya ini menurut saya snagat wajar dan sudah dibahas secara musyawarah mufakat. Tidak ada masyarakat yang keberatan dengan nominal Rp 500.000,- yang ditarik guna kelengkapan berkas administratif dan biaya lain-lain dalam sertifikasi tanah melalui PRONA”. (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Senada dengan hal tersebut Bapak Heru Budiono juga mengungkapkan hal yang sama bahwa

“Dalam sertifikasi PRONA ini, terdapat iuran secara sukarela dengan berlandaskan ketentuan musyawarah mufakat yaitu sebesar Rp 500.000. Saya merasa hal ini sangat wajar manakala dibandingkan hasil sertifikat yang saya dapatkan dibandingkan

dengan iuran yang saya berikan. Memang dari BPN Kantor Kota Malang tidak memungut biaya, akan tetapi PRONA sendiri membutuhkan kelengkapan administratif guna kelengkapan prosesnya” (Wawancara tanggal 28 Desember 2014 dengan Bapak Heru Budiono warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari)

Berdasarkan beberapa pendapat informan diatas dan diketemukannya pendapat yang seragam dari informan lainnya terkait informasi tersebut maka dapat dinyatakan beberapa hal bahwasanya tidak mungkin dalam pengurusan pelayanan sertifikasi tanah PRONA tidak mengeluarkan biaya sama sekali. Kelompok masyarakat memerlukan tambahan iuran dan pemerintah kelurahan juga demikian. Kegunaan dari tambahan iuran ini tidak dan tidak bukan juga akan kembali kepada masyarakat itu sendiri. Iuran ini digunakan sepenuhnya terhadap segala kebutuhan yang diperlukan selama pengurusan sertifikasi PRONA. Masyarakat dapat menerimanya dan menyadari bahwa tidak mungkin pelayanan sertifikasi PRONA ini akan gratis tanpa ada biaya tambahan sedikitpun. Melihat fenomena tersebut, peneliti mengatakan bahwa dalam pelayanan sertifikasi PRONA juga terdapat aspek ekonomis dimana meskipun dari BPN Kantor Kota Malang biaya sertifikasinya gratis tetapi terdapat pengenaan biaya pelayanan didalamnya. Akan tetapi biaya tambahan tersebut telah ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai guna hasil pelayanan yaitu sertipikat tanah, masyarakat tidak menuntut atau mengeluh akan biaya tersebut, dan adanya kemampuan masyarakat untuk membayar..

g. Keadilan

Seperti yang telah dijelaskan dalam beberapa pemaparan diatas, bahwasanya pelayanan sertifikasi PRONA ini ditujukan kepada kalangan ekonomi

lemah, yaitu masyarakat yang dianggap kurang mampu dan termasuk kategori kelas menengah kebawah. PRONA sendiri menggunakan keuangan negara yang bersumber dari APBN yang keberadaanya akan selalu ada disetiap tahun anggaran. Pada umumnya setiap daerah baik Kota maupun Kabupaten di Indonesia memiliki kesempatan atau jatah objek bidang yang telah ditentukan secara oleh BPN RI. Kemudian program ini diimplementasikan di daerah hingga tingkat desa atau kelurahan. Oleh karenan PRONA ditujukan kepada kalangan ekonomi lemah maka sasaran yang diutamakan yaitu masyarakat dengan tingkat perekonomian yang kurang mampu. Hal ini juga segaris dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Dra. Endang Sri Mulyati, M.Si yaitu

“Sertifikasi tanah melalui PRONA yang biasanya dilaksanakan di setiap tahun ini ditujukan kepada kalangan ekonomi lemah kebawah. Hal ini ditujukan agar masyarakat kalangan ekonomi lemah kebawah tidak merasa terbebani manakala akan melaksanakan kegiatan pendaftaran tanahnya. Mengingat betapa pentingnya sertifikat bagi kepastian hukum hak atas tanah tersebut. Oleh karena diperlukan asas keadilan meskipun diantara kalangan menengah kebawah. Selama ini kami telah melaksanakan prinsip keadilan dengan adanya cakupan yang merata kepada penerima sertifikasi PRONA”. (Wawancara dengan Ibu Dra. Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Selain itu, diperlukan adanya peran kelompok masyarakat dalam hal ini Ketua RT/Ketua RW sebagai komandan dimasyarakat yang mampu merekomendasikan kepada Pemerintah Kelurahan agar dimasukkan data subyek PRONA dan diikutsertakan dalam usulan penerima PRONA kepada BPN setempat. Dalam observasi yang dilakukan peneliti, menemukan peran Lurah dan kelompok masyarakat yang bersinergi dengan baik dalam menentukan siapa saja

yang berhak mendapatkan pelayanan sertifikasi PRONA. Segenap elemen pemerintah kelurahan yang bersinergi dengan kelompok masyarakat selalu berunding dan berkoordinasi tentang hal tersebut, tentunya dalam penentuan subyek PRONA yang mendapatkannya dilandasi dengan sikap musyawarah mufakat dan rasa keadilan didalamnya. Manakala dirasa tidak tepat sasaran maka lurah maupun kelompok masyarakat akan peka menanggapi. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan Bapak Hasan sebagai Koordinator kelompok masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari. Bapak Hasan yang juga merupakan ketua RW 10 di Kelurahan Bandungrejosari mengungkapkan

“Sertifikasi tanah melalui PRONA memang ditujukan kepada kalangan ekonomi lemah. Tidaklah mudah dalam menentukan siapa subyek PRONA yang berhak mendapatkannya. Diperlukannya penyeleksian dan sosialisasi di setiap RW dan RT setempat dan diputuskan secara musyawarah dalam forum perkumpulan kelompok masyarakat. Awalnya memang ada kesulitan tetapi ditingkat RW dan RT, kelompok masyarakat juga turun ke masyarakat tentang kegiatan PRONA. Sehingga dapat terbaca siapa saja yang bisa menjadi peserta PRONA dengan melalui musyawarah mufakat agar tepat guna dan tepat sasaran. Disamping itu, peran Lurah juga sangat membantu dalam proses penjangkaran subyek PRONA tersebut. Pak Lurah tidak segan turun ke masyarakat dan meninjau langsung subyek PRONA tersebut”. Dan sampai sejauh ini kami bergerak dengan prinsip keadilan yang merata (Wawancara dengan Koordinator kelompok masyarakat Kelurahan Bandungrejosari sekaligus Ketua RW 10 Bapak Hasan tanggal 27 Desember 2014)

Kemudian ditambahkan oleh Bapak Rohmat yang juga memberikan keterangan serupa terkait hal tersebut dimana beliau mengungkapkan

“Penentuan tentang siapa saja subyek PRONA yang berhak menerimanya tergantung dari Kelompok masyarakat, Pemerintah Kelurahan dan BPN Kantor Kota Malang. Semua keputusan didasarkan atas pertimbangan dan musyawarah. Sepengetahuan

saya selama ini sudah mencerminkan prinsip keadilan dimana terdapat cakupan yang luas dan merata kepada kalangan ekonomi lemah. Saya merasa penentuan siapa saja yang berhak menjadi penerima sertifikasi PRONA sudah berjalan dengan asas keadilan”. (Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan diketemukannya hal serupa dari informan lain yang terkait dapat dimaknai bahwasanya cakupan atau jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan memperhatikan sasaran yang telah ditentukan oleh berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yaitu masyarakat kalangan ekonomi lemah. Dalam pelayanan sertifikasi PRONA memang masyarakat kalangan ekonomi lemah yang diutamakan agar sasaran PRONA itu sendiri tepat guna. Lebih lanjut lagi dalam pelayanan yang diketemukan di Kelurahan Bandungrejosari juga telah terkandung prinsip keadilan didalamnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya sosialisasi pelayanan PRONA secara masif dan menyeluruh kepada masyarakat yang berhak menerimanya melalui RW atau RT setempat. Kemudian dalam hal keputusan siapa sbuyrk PRONA yang ditentukan landasan musyawarah mufakat lah yang dilakukan. Sehingga jikalau dilihat dari aspek keadilan pelayanan maka dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA di Kelurahan Bandungrejosari sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik

h. Ketepatan waktu

Proses penerbitan sertipikat melalui PRONA pada dasarnya hampir sama dengan penerbitan sertipikat reguler. Perbedaannya jika permohonan sertipikat melalui PRONA, peserta PRONA dikoordinir oleh kelompok masyarakat atau pemerintah kelurahan untuk menyerahkan data-data fisik tanahnya sehingga tidak

harus datang ke kantor pertanahan. Sedangkan permohonan sertipikat kehendak sendiri, selain harus datang langsung ke kantor pertanahan, pemohon juga harus membayar biaya yang lebih mahal dan biasanya juga akan berlarut-larut dalam proses pelayanannya.

Dalam proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA BPN Kantor Kota Malang telah membuat jadwal prosesi pelayanan baik dari awal hingga akhir terbitnya sertipikat. Jadwal pelaksanaan pelayanan telah dibuat oleh BPN Kantor Kota Malang agar semua tahapan pelaksanaan PRONA dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan observasi yang dilakukan pelayanan sertifikasi PRONA dapat dikatakan tepat waktu dalam satu tahun anggaran. Hal ini telah dibenarkan oleh Bapak Samian yang mengungkapkan

“Walaupun agak terlambat sedikit tetapi hanya sekitar 3 bulan saya bisa mendapatkan sertipikat tanah dari sertifikasi PRONA. Saya melihat adanya kepastian waktu dalam pensertifikatan tanah melalui PRONA. Meskipun saya tidak mengetahui secara mendetail tetapi BPN Kantor Kota Malang juga memiliki jadwal kegiatan misalnya saya kemarin melengkapi berkas ditarget 1 bulan saja dan menurut saya semua prosesnya berjalan sesuai dengan asas ketepatan waktu”. (Wawancara tanggal 28 Desember 2014 dengan Bapak Heru Budiono warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari)

Berdasarkan penjelasan diatas semua telah berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan meskipun ada sedikit keterlambatan pembagian sertipikat tetapi hal ini tidak mengurangi esensi ketepatan waktu pelayanan. Hasil pelayanan itu sendiri telah melahirkan sertipikat sebagai suatu hasil produknya dengan kondisi sertifikat yang baik dengan arti tidak terjadi cacat fisik atau ketidaklengkapan informasi dalam sertifikat tersebut. Masyarakat pada umumnya

merasakan layanan yang baik dan berkualitas. Dengan adanya kualitas layanan yang baik tentu masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan sertifikasi PRONA tersebut. Hal ini terlihat jelas dalam wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Samian warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari yang mengungkapkan

“Proses pelayanan sertifikasi PRONA yang saya ikuti ini telah berjalan sesuai dengan jadwal yang ditentukan BPN, tidak ada kendala yang berarti termasuk dalam penyelesaian waktu layanan. Hasil layanan yang saya terima yaitu berupa sertifikat pun dalam keadaan yang baik. Sehingga menurut saya pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang sangat baik, lancar dan mudah. Dengan sertifikat yang telah saya peroleh saya merasa puas dan lega karena tanah saya sudah bersertifikat, bukan hanya berupa akta jual beli saja tetapi sekarang sudah bersertifikat. Oleh karena itu saya berterima kasih banyak pada BPN Kantor Kota Malang”.(Wawancara tanggal 28 Desember 2014 dengan Bapak Samian warga RW 02 Kelurahan Bandungrejosari)

Kemudian Bapak Rohmat juga menambahkan pendapatnya. Beliau mengungkapkan

“Selama proses sertifikasi tanah melalui PRONA saya tidak mengalami hambatan yang berarti dimana semua proses pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan dan ditetapkan oleh BPN Kantor Kota Malang. Saya merasa senang karena kualitas pelayanan dari segi ketepatan waktu sangat baik terlaksana”.(Wawancara tanggal 27 Desember 2014 dengan Bapak Rohmat warga RW 05 Kelurahan Bandungrejosari)

Hal ini juga dipertegas oleh pernyataan dari Bapak Ir. Triyono, MM sebagai Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan BPN Kantor Kota Malang yang mengatakan

“Selama ini proses sertifikasi PRONA berjalan dengan lancar. Terlebih lagi kami dapat melaksanakan penyelesaian sertifikasi tanah melalui PRONA dengan tepat waktu berdasarkan jadwal pelaksanaan yang telah ditentukan. Hal ini tentunya kami juga

sangat berpedoman terhadap asas ketepatan waktu”. (Wawancara dengan Ir. Triyono, MM selaku Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan BPN Kantor Kota Malang tanggal 12 Januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dan hal serupa juga telah diketemukan dari informan terkait yang lain dapat dimaknai bahwasanya tidak terjadi suatu hambatan berarti selama proses sertifikasi tanah melalui PRONA. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang juga tepat waktu berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Masyarakat juga merasakan kemudahan dalam pensertipikatan tanahnya. Jikalau ditinjau dari aspek ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan maka dalam pelayanan sertifikasi PRONA juga telah sesuai dengan aspek ketepatan waktu tersebut. Pelayanan yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang juga sangat berkualitas karena disetiap prosesi pelayanan PRONA terdapat standar pelayanan berkualitas yang terimplementasikan didalamnya

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Sertifikasi Tanah Melalui PRONA

a. Faktor Pendukung

Pelayanan publik yang telah dilakukan BPN Kantor Kota Malang dalam sertifikasi tanah melalui PRONA dapat dikatakan baik. Tentunya dengan adanya pelayanan yang baik tersebut memiliki beberapa faktor pendukung didalamnya. Sangat tidak mungkin terjadi pelayanan publik yang berkualitas apabila tidak didukung beberapa faktor pendukungnya. Dalam menyikapi hal tersebut, peneliti mengungkapkan beberapa faktor pendukung dalam pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang hingga dapat berjalan dengan baik.

Adapun beberapa faktor pendukung dalam pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang diantaranya.

1. Waktu pelaksanaan PRONA di satu tahun anggaran

Pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA harus terselesaikan dalam satu tahun anggaran. Hal ini dapat dimaklumi akan menjadi target dan motivasi aparatur BPN Kantor Kota Malang dalam melaksanakan sertifikasi PRONA di setiap tahunnya. Sehingga dampak yang terjadi waktu pelaksanaan PRONA di satu tahun anggaran ini menjadi faktor pendukung sekaligus motivasi bagi aparatur BPN Kantor Kota Malang. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang

”PRONA dilaksanakan dan harus diselesaikan dalam satu tahun anggaran. Ini tentu membuat kami memiliki acuan dan target. Jika sertifikasi PRONA harus dilaksanakan dalam satu tahun anggaran tentu hal ini dapat dikatakan yang mendukung kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA. Kami memiliki motivasi dan acuan yang kuat, sehingga dalam pengerjaannya kami tentu melayani dengan semaksimal mungkin” (Wawancara dengan Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Memang benar manakala PRONA harus terselesaikan dalam satu tahun anggaran. Hal ini dikarenakan bahwa PRONA merupakan proyek operasi nasional agraria yang didanai dengan APBN dan dalam jangka waktu per satu tahun anggaran. Kantor Pertanahan Kota maupun Kabupaten yang mendapatkan jatah objek bidang PRONA tersebut wajib menyelesaikannya dalam satu tahun anggaran. Melalui observasi yang dilakukan peneliti dalam pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang juga terungkap hal yang

senada bahwasanya PRONA harus selesai di satu tahun anggaran. Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Bkti Anistama R, SH selaku Kepala Sub Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang mengatakan:

“Faktor pendukung yang ada dalam serangkaian sertifikasi PRONA salah satunya yaitu ada tahun anggaran yang mengakibatkan kegiatan PRONA disetiap tahunnya selesai. Contohnya di tahun 2013 BPN Kantor Kota Malang mendapat 500 objek bidang tanah, ya dalam satu tahun tersebut maka kegiatan PRONA harus terselesaikan. Hal inilah yang mendukung kegiatan sertifikasi PRONA dimana seluruh aparatur yang bersangkutan termotivasi dan memiliki target waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian pelayanan sertifikasi PRONA selalu bisa terselesaikan dalam satu tahun anggaran yang berjalan”. (Wawancara dengan Ibu Bkti Anistama R, SH selaku Kepala Sub Seksi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang tanggal 28 Desember 2014)

Ibu Dra Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang juga membenarkan hal tersebut

“PRONA memiliki durasi waktu yang harus terselesaikan dalam satu tahun anggaran yang bersangkutan dimana dalam tahun tersebut dari awal pendaftaran hingga penyelesaian dan terbitnya sertifikat harus dalam satu tahun anggaran yang bersangkutan. Tentunya ini mendukung kegiatan kami dan memacu akan kinerja kami dalam melaksanakan sertifikasi tanah melalui PRONA”. (Wawancara dengan Ibu Dra. Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Dari wawancara dengan beberapa informan diatas dan diketemukan hal yang sama dalam informan yang lain terkait waktu pelaksanaan PRONA dalam satu tahun anggaran dapat diketahui bahwa faktor yang mendukung berjalannya sertifikasi PRONA yaitu ada waktu yang ditentukan dalam penyelesaian

sertifikasi PRONA yang harus selesai disatu tahun anggaran bersangkutan. Penyelesaian sertifikasi dalam satu tahun anggaran juga dijadikan pedoman bagi waktu pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA. Selain itu dengan adanya pedoman waktu ini maka motivasi dan kinerja aparatur akan semakin terukur dan memiliki target waktu yang jelas.

2. Sarana dan Prasarana

Beberapa faktor pendukung dalam sertifikasi PRONA telah dipaparkan diatas seperti antusiasme masyarakat dan waktu pelaksanaan PRONA di satu tahun anggaran. Selain kedua hal tersebut terdapat faktor yang mendukung kegiatan PRONA yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang sangat mendukung bagi pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA. Sehubungan dengan hal tersebut maka Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang mengatakan

“BPN Kantor Kota Malang memiliki sarana dan prasarana yang baik. alat-alat yang digunakan dalam kondisi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan kami. Oleh sebab itu saya berpendapat bahwasanya sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang dapat mendukung aktifitas kami termasuk guna kelancaran proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA”. (Wawancara dengan Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Wawancara diatas mengungkapkan bahwasanya sarana dan prasarana yang digunakan berada dalam keadaan yang baik serta mampu mendukung kegiatan dengan maksimal. Kemajuan IPTEK telah menginspirasi BPN Kantor Kota Malang bahwasanya dalam melaksanakan sertifikasi PRONA menggunakan

teknologi yang canggih. Hal ini ditujukan agar proses pelayanan berjalan dengan cepat, mudah, efektif dan efisien. Beberapa sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang guna keberlangsungan kegiatan PRONA seperti komputer, printer, mobil, laptop, cctv, kamera digital, alat ukur teodolit dan lain-lain. Sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang juga dalam keadaan yang baik sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan kegiatan PRONA. Ibu Bakti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang mengatakan pandangannya mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang. Beliau mengungkapkan bahwa :

“Sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang sangat baik. Kesemua sarana dan prasarana tersebut juga telah mengikuti perkembangan IPTEK saat ini. Tidak ada permasalahan jika dilihat dari keadaan sarana dan prasarana tersebut. Beberapa sarana dan prasarana diantaranya alat ukur, keperluan akomodasi dan lain-lain. Sampai sejauh ini sarana dan prasarana memang sangat mendukung pelaksanaan kegiatan sertifikasi PRONA”. (Wawancara dengan Ibu Bakti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang tanggal 28 Desember 2014)

Senada dengan hal tersebut Bapak Ir. Triyono, MM selaku Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan BPN Kantor Kota Malang mengatakan

“Sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang sangat mendukung, malah berlebih seperti adanya alat ukur teodolit, TS, meteran dan lain-lain. Kesemua alat tersebut juga memiliki IPTEK yang canggih. Sehingga pelaksanaan PRONA itu sendiri sangat didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang memadai” (Wawancara dengan Ir. Triyono, MM selaku Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan BPN Kantor Kota Malang tanggal 12 Januari 2015)

Merujuk pada hasil wawancara dengan beberapa informan dan dibenarkan oleh seluruh informan terkait, dapat ditemukan bahwasanya BPN Kantor Kota Malang memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik maka pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA dapat berjalan dengan lancar, cepat dan mudah.

3. Antusiasme Masyarakat

Pensertipikatan tanah secara massal melalui Proyek Operasi Nasional Agraria (PRONA) merupakan salah satu kegiatan pensertipikatan tanah bagi kalangan menengah kebawah yang mendapat tanggapan positif dari masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang. Masyarakat turut aktif, partisipatif dan sangat kooperatif dengan Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari maupun dengan BPN Kantor Kota Malang. Terbukti bahwasanya Kelurahan Bandungrejosari yang memiliki kelompok masyarakat didalamnya, kelompok masyarakat ini dalam keberlanjutannya sangat membantu proses sertifikasi PRONA sehingga kegiatan berjalan dengan lancar. Ibu Dra Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang juga membenarkan hal tersebut

“Masyarakat Kelurahan Bandungrejosari memang memiliki antusiasme yang tinggi terhadap pensertipikatan tanah melalui PRONA. Didalam Kelurahan Bandungrejosari juga memiliki kelompok masyarakat yang terkoordinir dengan baik dalam melaksanakan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA. Oleh sebab itu, jika ada kegiatan PRONA BPN Kantor Kota Malang juga senang dalam memberikan objek bidang tanah PRONA tersebut kepada Kelurahan Bandungrejosari. Mereka memiliki antusiasme yang tinggi dan terdapat peta lengkap yang dapat menunjang data akan

terlaksananya kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA” (Wawancara dengan Ibu Dra Endang Sri Mulyati, M.Si sebagai Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Kemudian Bapak Hasan selaku Ketua RW 10 dan Koordinator kelompok masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari juga membenarkan hal tersebut. Beliau mengungkapkan

“Saya menilai bahwa dalam sertifikasi tanah melalui PRONA ini masyarakat memiliki antusiasme yang tinggi. Mereka sangat aktif dan bisa diajak kerja sama dalam melaksanakan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA. Adanya partisipasi dan antusias yang baik dari masyarakat. Masyarakat bisa membaca bahwa sertifikat sangat berguna dalam nilai tambah bangunan. Kemudian masyarakat memahami bahwa adanya sertifikat ini berguna dalam legalisasi aset tanahnya.” (Wawancara dengan Bapak Hasan selaku Ketua RW 10 dan Koordinator kelompok masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari tanggal 27 Desember 2014)

Antusiasme yang tinggi dari masyarakat juga memberikan sentimen positif kepada pelayanan PRONA. Oleh karena itu dalam perkembangannya dari tahun 2011 hingga tahun 2015 Kelurahan Bandungrejosari selalu mendapat objek tanah guna pensertifikatana PRONA. Dari 57 kelurahan di Kota Malang, memanglah benar jika Kelurahan Bandungrejosari sebagai kelurahan yang ikut serta dalam kegiatan PRONA. Hal ini diakibatkan dari adanya antusiasme dan partisipasi yang tinggi dari masyarakat Kelurahan Bandungrejosari dalam keikutsertaan di sertifikasi PRONA. Hal ini telah dibenarkan oleh Bapak Lurah Bandungrejosari Zainul Amali SH.,M.Si yang mengatakan :

“Kelurahan Bandungrejosari menjadi salah satu kelurahan yang ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi PRONA. Terlebih lagi Kelurahan Bandungrejosari juga

menjadi pilihan pertama BPN Kantor Kota Malang sebagai kelurahan yang akan menerima kegiatan PRONA. Saya membaca hal ini dikarenakan masyarakat sangat antusias dengan adanya kelompok masyarakat yang terbentuk di masyarakat setempat. Mereka berperan aktif, kondusif serta kooperatif setiap mendengar akan diadakannya kegiatan PRONA. Seperti yang kita ketahui bahwa PRONA diperuntukkan bagi kalangan menengah kebawah dengan cara yang mudah, murah dan cepat. Tentunya maka mereka sangatlah menyambut dengan antusiasme tinggi dan mudah dalam bersinergi dengan aparatur pemerintah yang terlibat”. (Wawancara dengan Bapak Lurah Bandungrejosari Zainul Amali SH.,M.Si tanggal 23 Desember 2014)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan juga dibenarkan oleh informan yang lainnya dapat diketahui bahwa antusiasme masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang dalam kegiatan sertifikasi PRONA terbilang baik. Adanya kelompok masyarakat ini sebagai perwujudan bahwa antusiasme dan partisipasi masyarakat sangat baik manakala Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dan BPN Kantor Kota Malang memberikan informasi akan adanya pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Dengan adanya antusiasme yang tinggi dari masyarakat Kelurahan Bandungrejosari seyogyanya kelurahan ini akan selalu mendapat jatah PRONA dari BPN Kantor Kota Malang

b. Faktor Penghambat

1. Dari Kantor BPN Kantor Kota Malang

a. Kurangnya aparatur bidang pengukuran

Pelayanan publik tentu saja memiliki faktor penghambat disetiap proses pelayanannya. Begitu juga dengan pelayanan sertifikasi PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang. Jika ditinjau dari pespektif BPN Kantor Kota Malang maka faktor penghambatnya

terletak dari kurangnya aparatur BPN Kantor Kota Malang dibidang pengukuran. Hal ini serupa dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Ir. Triyono, MM selaku Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan BPN Kantor Kota Malang yang mengatakan

“Sesungguhnya dalam sertifikasi tanah melalui PRONA, ada satu hal yang saya menjadi kendala yaitu terkait dengan jumlah aparatur BPN Kantor Kota Malang terutama dibidang pengukuran. Maklumlah karena petugas ukur hanya berjumlah 5 orang sedangkan kami juga melaksanakan pengukuran di semua program BPN Kantor Kota Malang. Saya rasa kurangnya aparatur atau petugas ukur ini dapat menjadi penghambat pelayanan sertifikasi PRONA, meskipun sampai sejauh ini kami bisa menjalankan tugas sebagaimana mestinya” (Wawancara dengan Ir. Triyono, MM selaku Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan BPN Kantor Kota Malang tanggal 12 Januari 2015)

Pengukuran merupakan salah satu bagian dalam prosesi pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Aparatur BPN sendiri yang aktif turun ke objek bidang tanah guna pengukuran tersebut. Di tahun 2013 terdapat 350 objek bidang tanah di Kelurahan Bandungrejosari, sehingga memerlukan banyak aparatur agar dapat terselesaikannya pengukuran dengan tepat waktu. 350 jumlah objek tanah yang dikerjakan tersebut hanyalah bertumpu pada 5 aparatur BPN. Jumlah petugas ukur ini dirasa kurang apalagi petugas ukur ini juga tidak melakukan pengukuran di satu program BPN saja, tetapi ke program BPN yang lainnya.

Kurangnya jumlah aparatur BPN di bidang pengukuran yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang tentunya menjadi faktor

penghambat dalam sertifikasi PRONA. Terdapat durasi waktu yang lama dalam proses pengukuran meskipun pada akhirnya juga terselesaikan. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari Ibu Bkti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang yang mengungkapkan :

“Salah satu hambatan yang dirasakan BPN Kantor Kota Malang dalam proses pelayanan sertifikasi PRONA yaitu kurangnya jumlah aparatur dibidang pengukuran. Hanya ada 5 aparatur yang bekerja dengan jumlah objek tanah yang banyak. Tetapi meskipun dirasa kurang, aparatur BPN Kantor Kota Malang telah bekerja dengan baik dan selalu dapat menyelesaikan target pengukuran yang dibebankan”. (Wawancara dengan Ibu Bkti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang tanggal 29 Desember 2014)

Senada dengan hal tersebut Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang juga membenarkan hal tersebut dengan mengatakan bahwa :

“Faktor penghambat dalam pelaksanaan PRONA disini sebenarnya berkuat pada permasalahan jumlah aparatur. Aparatur yang menangani bidang pengukuran memerlukan tambahan jumlah guna efisiensi kerja. Selain di bidang pengukuran, saya merasa seluruh bidang yang lainnya juga memerlukan tambahan aparatur guna keberlanjutan program dari BPN Kantor Kota Malang. Tetapi meskipun terdapat jumlah aparatur yang kurang dari segi kuantitas, seluruh program kerja seperti PRONA dan program kerja lainnya juga dapat terselesaikan dengan baik”. (Wawancara dengan Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait dan juga dibenarkan oleh informan lainnya, didapatkan informasi bahwa terdapat kurangnya aparatur BPN Kantor Kota Malang. Misalnya di bidang pengukuran yang ada hanyalah berjumlah 5 orang sedangkan objek yang dibebankan dalam kegiatan PRONA yaitu sebanyak 500 objek bidang tanah se Kota Malang. Hal ini dirasakan kurang sepadan manakala petugas ukur dari BPN Kantor Kota Malang juga melakukan aktifitas guna program BPN yang lainnya. Meskipun dirasa kurang aparturnya, BPN Kantor Kota Malang dapat menyelesaikan target objek bidang tanah yang dibebankan sesuai dengan waktu yang telah diberikan dan aparatur BPN Kantor Kota Malang juga dapat menyelesaikan program kerja yang lainnya

2. Dari Masyarakat

a. Lamanya Pengumpulan Data Yuridis

Pengumpulan data yuridis menjadi faktor penghambat dalam kegiatan PRONA di Kota Malang. Pasalnya dalam pengumpulan data yuridis ini masyarakat seringkali mengalami kesulitan memahami beberapa persyaratan yang diberikan. Beberapa masyarakat juga belum sepenuhnya dapat melengkapi berkas yang diperlukan. Sehingga dengan adanya hal tersebut maka mengakibatkan lamanya pengumpulan data yuridis tersebut. Penyebab lamanya waktu dalam data yuridis PRONA adalah banyaknya berkas yang diperlukan dan keharusan adanya kelengkapan berkas sesuai dengan yang telah

ditetapkan dari BPN Kantor Kota Malang seperti contohnya lunas surat wajib pajak. Hal ini serupa dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Bkti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang

“Menurut saya dari masyarakat terkendala dalam kelengkapan berkas administratif yang harus dilengkapi. Beberapa masyarakat seringkali mengalami permasalahan tersendiri atau kurang lengkapnya dalam pengumpulan berkas administratif yang dibutuhkan. Beberapa berkas yang biasanya kurang lengkap seperti surat pajak dll tentunya membuat masyarakat berulang kali memperbaiki kelengkapan berkas administratifnya. Sehingga hal ini mengakibatkan lamanya pengumpulan data yuridis akibat kurang lengkapnya berkas administratif yang diperlukan. Tetapi masyarakat juga bisa mengcover dengan baik terlebih lagi BPN Kantor Kota Malang dan aktor lain turut membantu didalamnya” (Wawancara dengan Ibu Bkti Anistama R, SH selaku Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah BPN Kantor Kota Malang tanggal 29 Desember 2014)

Berdasarkan wawancara diatas sebagian masyarakat memang berulang kali memperbaiki proses pengumpulan data yuridisnya. Tingkat pemahaman yang rendah juga mengakibatkan masyarakat kurang memahami segala kelengkapan berkas administratif yang dibutuhkan. Hal ini juga dibenarkan oleh Bapak Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang yang mengungkapkan bahwa :

“Masyarakat kurang memahami berkas administratif dalam pengumpulan data yuridis yang diperlukan. Seringkali mereka tidak lengkap dalam hal menyertakan berkas dan tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Sehingga dengan adanya hal tersebut maka pelaksanaan pengumpulan data yuridis juga menjadi lama. Hal inilah yang menjadi faktor penghambat kegiatan

sertifikasi PRONA”. (Wawancara dengan Bapak Bapak Susatyo Hertadhi, A.Ptnh selaku Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat BPN Kantor Kota Malang tanggal 4 Januari 2015)

Kemudian ditambahkan oleh Bapak Hasan selaku Ketua RW 10 dan Koordinator kelompok masyarakat di Kelurahan Bandungrejosari yang mengungkapkan

“Masyarakat kurang memahami persyaratan administratif sebagai kelengkapan berkas sertifikasi PRONA. Proses pengumpulan data yuridis ini yang belum sepenuhnya dimengerti oleh masyarakat. Sehingga hal ini membuat lamanya waktu dalam pengumpulan data yuridis atau berkas administratif kelengkapan PRONA. Sehingga jika dicermati lebih dalam faktor penghambat dalam sertifikasi tanah melalui PRONA ini adalah dengan adanya lamanya waktu pengumpulan data yuridis”. (Wawancara dengan Koordinator kelompok masyarakat Kelurahan Bandungrejosari sekaligus Ketua RW 10 Bapak Hasan tanggal 27 Desember 2014)

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh informan terkait yang lain bahwasanya lamanya pengumpulan data yuridis menjadi faktor penghambat dalam kelancaran proses sertifikasi tanah melalui PRONA. Namun demikian sejatinya masyarakat dapat menyelesaikan kelengkapan berkasnya dengan baik.

E. Pembahasan

1. Proses Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui PRONA

Proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA memiliki petunjuk teknis didalam pelaksanaan kegiatannya sebagai acuan dari pelaksanaan kegiatan sertifikasi tersebut. Secara normatif berdasarkan petunjuk teknis, BPN Kantor Kota Malang telah menyederhanakan 17 (dalam gambar 4.6) tahapan dari proses

pelayanan yang terdapat didalam petunjuk teknis tersebut menjadi 14 tahapan (dalam tabel 4.15) dengan rentang waktu yang telah ditetapkan. 14 tahapan (gambar 4.7) yang menjadi acuan jadwal pelaksanaan sertifikasi PRONA tersebut telah mencakup pendaftaran hingga penyelesaian proses sertifikasi. Hal ini dilaksanakan guna proses pelayanan yang memiliki kepastian waktu, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, cepat dan tidak berbelit-belit. Dengan adanya temuan tersebut maka asas kesederhanaan sebagai unsur dari pelayanan publik yang berkualitas sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik telah termaktub di dalam sertifikasi PRONA di Kota Malang tahun 2013. Kesederhanaan yang dimaksud di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu dikatakan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwasanya dalam tahapan sertifikasi PRONA yang meliputi pendaftaran, pelaksanaan dan penyelesaian, BPN Kantor Kota Malang melaksanakan kegiatan berdasarkan petunjuk teknis yang telah ditetapkan. Kemudian dari 17 tahapan sertifikasi PRONA dalam petunjuk teknis BPN Kantor Kota Malang menyederhanakan tahapan pelayanan menjadi 14 tahapan dan termaktub dalam jadwal kegiatan sertifikasi PRONA. Berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan PRONA maka dapat ditemukan 17 tahapan sebagai rangkaian proses sertifikasi tanah melalui PRONA. Kemudian BPN Kantor Kota Malang menyederhanakan menjadi 14 tahapan dengan memberikan kepastian waktu didalam jadwal pelaksanaan kegiatan sertifikasi PRONA tahun 2013.

Berdasarkan skema dari 14 tahapan sesuai jadwal kegiatan yang ditetapkan BPN Kantor Kota Malang, dapat ditemukan bahwasanya masyarakat hanya terlibat dalam 6 (gambar 4.8) tahapan pelayanan. Tentunya ini membuat masyarakat semakin dimudahkan dan tidak berbelit-belit. Dari segi pendaftaran berdasarkan petunjuk teknis PRONA di Kota Malang tahun 2013 yang meliputi sosialisasi, pemasukan surat pemohon, membuat daftar nama PRONA, mengirim surat permohonan dan penyuluhan, jika dibandingkan dengan temuan dilapangan maka proses pendaftaran hanya berisikan penyuluhan atau sosialisasi kegiatan PRONA dan membuat daftar nama peserta PRONA. Dari segi pelaksanaan, jika merujuk pada petunjuk teknis kegiatan PRONA di Kota Malang tahun 2013 yang meliputi pemasangan batas-batas tanah, pengukuran dan pemetaan, pembuatan gambar ukur, pemetaan bidang-bidang tanah, pemberian nomor identifikasi bidang (NIB), pengumpulan data yuridis, pemeriksaan tanah serta pengumuman. Dalam temuan dilapangan peserta PRONA hanya pengumpulan data yuridis, pengukuran dan pengumuman. Kemudian dari segi penyelesaian, jika merujuk pada petunjuk teknis kegiatan PRONA di Kota Malang tahun 2013 yang meliputi penetapan hak, pembukuan hak, penerbitan sertifikat dan penyerahan sertifikat maka temuan dilapangan mengungkapkan pada aspek ini peserta PRONA hanya terlibat dalam penyerahan sertifikat.

Dengan disederhanakan dan dimudahkannya tahapan pelayanan sertifikasi PRONA, masyarakat dapat terlayani dengan maksimal dan melahirkan suatu kualitas pelayanan yang prima. Hal ini juga sesuai dengan arahan dari Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

yang menyatakan prinsip kesederhaan sebagai salah unsur adanya pelayanan yang berkualitas. Proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA juga berjalan sesuai dengan jadwal pelaksanaan yang telah ditetapkan Kantor BPN Kantor Kota Malang. Adanya jadwal pelaksanaan tersebut dimaksudkan agar setiap tahapan prosesi sertifikasi PRONA memiliki acuan waktu dan berjalan dengan tepat waktu. Adanya ketepatan waktu dalam sertifikasi PRONA di Kota Malang ini sesuai dengan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang berkualitas tentunya memiliki kepastian dan ketepatan waktu didalamnya. Jadwal kegiatan dari sertifikasi PRONA di Kota Malang juga dapat diakses secara terbuka oleh pihak-pihak yang berkaitan. Nampaklah bahwasanya keterbukaan sebagai unsur pelayanan publik yang berkualitas sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik terdapat dalam kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA di Kota Malang tahun 2013. Dengan adanya kepastian dan ketepatan waktu serta keterbukaan informasi masyarakat tidak merasakan kebingungan karena semua tahapan sertifikasi PRONA telah diketahui oleh masyarakat secara terbuka, transparan dan sejelas-jelasnya. Jadwal pelaksanaan yang telah dibuat oleh BPN Kantor Kota Malang juga berdampak positif terhadap pelaksanaan sertifikasi PRONA. Dengan adanya jadwal kegiatan tersebut baik masyarakat maupun aparat BPN Kantor Kota Malang memiliki kepastian waktu dan keterbukaan dalam proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA.

2. Kualitas Pelayanan Sertifikasi Tanah Melalui PRONA

Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama baik dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik maupun dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai manakala dalam pelayanan tersebut terdapat asas-asas pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karenanya, jika pelayanan publik dinilai berkualitas maka tentunya terdapat unsur-unsur pelayanan yang berkualitas pula baik berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku maupun dari pernyataan ahli. Adapun unsur atau asas pelayanan publik yang berkualitas diantaranya :

1. Kesederhanaan: Prosedur atau tata cara pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA diselenggarakan dengan mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang dalam pelayanan sertifikasi PRONA dapat dikatakan mudah dan sederhana. Hal ini nampak dalam prosedur atau tata cara sertifikasi yang begitu panjang dari BPN namun dapat disederhanakan dalam proses pelayanannya. Dengan adanya hal kesederhanaan tahapan tersebut maka masyarakat dimudahkan dalam proses pelayanan sertifikasi PRONA. Kesederhanaan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang juga membuat masyarakat tidak terlalu rumit dalam pelaksanaan sertifikasi. Terlihat dalam pelayanan tersebut dari 17 rangkaian tahapan PROAN berdasarkan petunjuk teknis pelaksanaan

PRONA kemudian disederhanakan lagi menjadi 14 tahapan dalam jadwal pelaksanaan PRONA lalu menjadi 6 tahapan yang melibatkan masyarakat secara langsung didalamnya. Masyarakat hanya ikut serta dalam 6 tahapan diantaranya penyuluhan atau sosialisasi PRONA, membuat daftar nama peserta PRONA, pengumpulan data yuridis, pengukuran, pengumuman, dan penyerahan sertipikat. Kesederhanaan ini sesuai dengan amanat dari Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang menyatakan prinsip kesederhaan sebagai salah unsur adanya pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian kesederhanaan pelayanan yang telah diberikan BPN Kantor Kota Malang dalam sertifikasi PRONA dapat berdampak positif terhadap proses pelayanannya

2. Kejelasan dan Kepastian : Kejelasan dan kepastian pelayanan menyangkut beberapa aspek didalamnya terutama menyangkut prosedur atau tatacara pelayanan PRONA, persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang sudah memiliki aspek kejelasan dan kepastian didalamnya. Hal ini sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum Masyarakat yang mengisyaratkan unsur kejelasan dan kepastian haruslah terdapat dalam pelayanan

publik. Dalam sertifikasi PRONA masyarakat tidak dibingungkan dengan berkas administratif yang diperlukan, biaya pelayanan, hingga waktu penyelesaian. Tidak ada keluhan berarti dalam masyarakat sebagaimana siapa pejabat atau pihak yang bertanggung jawab dalam pelayanan, kejelasan biaya pelayanan hingga waktu penyelesaian pelayanan Masyarakat telah memahami secara jelas dan pasti terkait sertifikasi PRONA karena pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang juga telah dilakukan dengan lancar, jelas, terbuka dan tidak berbelit-belit. Masyarakat memberikan stigma positif terhadap pelayanan BPN Kantor Kota Malang, bahwa dengan adanya sertifikasi PRONA ini masyarakat telah dibantu dalam pensertipikatan tanahnya.

3. Keamanan : berkaitan dengan proses serta hasil pelayanan sertifikasi PRONA dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Pelayanan BPN Kantor Kota Malang dalam sertifikasi tanah melalui PRONA dapat dikatakan telah memiliki aspek didalamnya. Masyarakat merasakan keamanan, kenyamanan disetiap prosesi pelayanan yang diberikan. Terlebih lagi dalam hal kepastian hukum, sertifikasi PRONA memiliki landasan hukum yang jelas sehingga masyarakat merasakan kepastian hukum baik dari segi pelayanan hingga akhir produk sertipikat yang didapatkan. Sertipikat hasil sertifikasi tanah melalui PRONA juga telah terlegitimasi secara kuat sehingga masyarakat juga merasakan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum didalamnya. Fenomena ini menggambarkan unsur

keamanan dalam sertifikasi PRONA telah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

4. Keterbukaan : Keterbukaan memiliki peran yang sangat penting didalam pelayanan publik dimana prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat. Keterbukaan yang telah dijelaskan diatas haruslah dilaksanakan baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Begitu juga dalam proses sertifikasi tanah melalui PRONA, BPN Kantor Kota Malang telah menjelaskan segala informasi secara jelas, transparan dan terbuka kepada masyarakat. Segala hal yang berkaitan dengan pelayanan seperti biaya, waktu penyelesaian, tata cara pelayanan, pejabat yang berwenang dapat diakses masyarakat dengan sangat terbuka. BPN Kantor Kota Malang juga telah melakukan beberapa penyuluhan atau sosialisasi terkait dengan prosesi pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Dalam sosialisasi tersebut masyarakat bisa bertanya secara langsung kepada BPN terkait apa saja yang diperlukan dalam sertifikasi tanah melalui PRONA. Selain adanya keterbukaan informasi dengan adanya penyuluhan kepada masyarakat, BPN Kantor Kota

Malangjuga melakukan keterbukaan informasi dalam pengumuman. Pengumuman menjadi hal yang penting dimana dalam proses ini BPN mengumumkan hasil data yuridis dan data fisik tanah. Masyarakat juga dapat melakukan komplain atau berpendapat manakala terdapat ketidakjelasan atau keaburan informasi didalamnya. Dapat kita ketahui manakala dalam pelayanan terdapat unsur keterbukaan maka tentunya hal ini sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik yang mengungkapkan bahwa keterbukaan menjadi asas atau prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik tersebut setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diberikan. Senada dengan hal tersebut dalam sertifikasi PRONA ini telah sesuai dengan unsur keterbukaan dalam Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

5. Efisiensi : Kasmir (2005:31) mengatakan pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum efisiensi menjadi salah satu standar dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, efisiensi berimplikasi terhadap adanya persyaratan

pelayanan yang hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Proses pelayanan tentunya dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan disetiap prosesi pelayanannya. Persyaratan administratif yang nampak dalam sertifikasi PRONA telah sesuai berdasarkan aspek efisiensi dimana adanya persyaratan berkas tersebut berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Persyaratan berkas yang dipenuhi masyarakat yaitu yang berkenaan dengan keterpaduan dengan sertifikasi tanah. Berkas persyaratan yang dipenuhi masyarakat yaitu dengan membuktikan adanya bukti kepemilikan tanah dan berkas lainnya yang berkaitan langsung dengan adanya hubungan subyek tanah atau pemilik tanah dengan tanah tersebut. Selain dalam pelayanan sertifikasi PRONA masyarakat tidak merasa kebingungan atau terjadi pengulangan berkas yang diperlukan. Dengan demikian nampaklah bahwa pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA dapat dikatakan telah berjalan dengan efisien dan sesuai dengan salah satu unsur dalam Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

6. Ekonomis : Adanya aspek ekonomis dalam pelayanan publik. Ekonomis memberikan pemahaman bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan. Masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di

luar kewajaran, kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar serta telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA tidak adanya biaya dari BPN Kantor Kota Malang yang dibebankan kepada masyarakat. BPN Kantor Kota Malang dapat melaksanakan program dengan baik melalui tidak adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Hal ini wajar dilakukan mengingat PRONA merupakan program pemerintah yang didanai oleh APBN. Tetapi dalam observasi yang ditemukan masyarakat diminta iuran oleh Pemerintah Kelurahan sebagai biaya pelayanan atas sertifikasi PRONA. Namun demikian nominal iuran yang ditetapkan berdasarkan musyawarah mufakat dan masyarakat tidak keberatan untuk membayarnya. Hal ini sesuai dengan unsur biaya pelayanan sebagai standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengungkapkan adanya ketetapan biaya pelayanan di sebuah pelayanan publik. Selanjutnya jika ditinjau dari aspek ekonomis dalam pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum maka dapat ditemukan pelayanan yang ekonomis dimana biaya gratis yang dibebankan kepada masyarakat dari BPN tidak memberatkan masyarakat. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, dalam empirikal fenomena yang terjadi terdapat suatu iuran ditingkat kelurahan guna keberlangsungan proses pelayanan. Iuran ini digunakan sebagaimana

keperluan akomodasi, transportasi, materai, fotocopy dan kelengkapan berkas yang diperlukan peserta PRONA. Meskipun demikian biaya iuran yang ditetapkan berdasarkan asas musyawarah mufakat dan masyarakat mampu membayarnya serta tidak ada keterpaksaan didalam pengenaan iuran tersebut. Berdasarkan wawancara secara langsung kepada masyarakat, dapat pula diketahui bahwasanya masyarakat sangat antusias dan tidak terbebani dengan biaya pelayanan. Seperti yang diketahui pada umumnya jika akan mensertipikatkan tanah secara mandiri atau reguler maka biayanya pun akan jauh lebih mahal. Jika dibandingkan dengan biaya pensertipikatan tanah melalui PRONA maka akan jauh lebih murah. Hal inilah yang memicu ketidakberatan masyarakat terhadap iuran tersebut. Terlebih lagi adanya iuran tersebut juga diperlukan dalam segala rangkaian pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Dengan adanya PRONA masyarakat merasakan biaya pensertipikatan tanah dengan mudah, murah, lancar dan tidak berbelit-belit.

7. Keadilan : Cakupan atau jangkauan pelayanan PRONA harus diusahakan seluas mungkin kepada setiap masyarakat yang berhak menerima dengan distribusi yang merata. Keadilan merata dalam pelayanan PRONA yaitu mengenai jangkauan atau cakupan pelayanan kepada peserta atau subyek yang berhak menerima berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika dilihat dari landasan hukumnya maka PRONA ditujukan kepada kalangan

ekonomi lemah atau ekonomi menengah kebawah. Cakupan atau jangkauan pelayanan PRONA itu sendiri juga haruslah merata kepada setiap kalangan ekonomi yang menjadi sasaran kegiatan PRONA. BPN Kantor Kota Malang telah melakukan mengimplementasikan aspek keadilan dalam pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA. Hal ini dapat terlihat dalam seleksi peserta PRONA. BPN Kantor Kota Malang hanya memberikan jatah sertifikasi PRONA kepada sasaran yang ditentukan peraturan perundang-undangan yaitu kalangan ekonomi lemah. Keadilan yang dimaksudkan disini adalah berdasarkan proporsi dan berdasarkan pada landasan hukum yang menyertainya. Memang ada pengecualian dalam PRONA yaitu sertifikasi tanah yang ditujukan kepada kalangan ekonomi lemah ini tidak ada biaya sama sekali atau gratis. Sehingga masyarakat lain yang tidak berhak menerima juga tidak diberikan ruang oleh BPN Kantor Kota Malang. Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dapat dikatakan bahwa pelayanan yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang dalam sertifikasi tanah melalui PRONA juga sudah menerapkan prinsip keadilan.

8. Ketepatan waktu : pelaksanaan pelayanan PRONA dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk waktu pelaksanaan pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA BPN Kantor Kota Malang telah sesuai dengan jadwal pelaksanaan yang telah ditetapkan. Jadwal pelaksanaan itu sendiri sengaja dibuat BPN Kantor Kota

Malang agar semua tahapan pelaksanaan berjalan sesuai dengan rentang waktu yang dialokasikan. Penyerahan sertipikat sebagai hasil akhir pelayanan juga dapat dilakukan dengan tepat waktu dan hasil sertipikat tersebut berada dalam kondisi yang baik tanpa cacat. Seluruh rangkaian PRONA berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan berlangsung selama satu tahun anggaran. Jika dilihat dari standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 maka pelayanan PRONA memiliki unsur waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan berjalan dengan tepat waktu waktu. Senada dengan hal tersebut maka berdasarkan Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum pelayanan PRONA sudah menerapkan unsur ketepatan waktu didalamnya. Sehingga dengan adanya ketepatan waktu dan hasil pelayanan yang baik maka dapat dikatakan proses pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA terbilang berkualitas.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Sertifikasi Tanah Melalui PRONA

a. Faktor Pendukung

1. Waktu pelaksanaan PRONA di satu tahun anggaran

Waktu pelaksanaan PRONA di Kota Malang terlaksana disatu tahun anggaran dengan beberapa tahapan pelaksanaan yang

terjadwal. Jika ditinjau berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kepastian waktu tersebut berimplikasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan sertifikasi PRONA maka pelaksanaan sertifikasi PRONA di Kota Malang ini memiliki kepastian waktu didalamnya. Masyarakat dapat mengetahui secara pasti akan waktu durasi pelaksanaan pelayanan. Terlebih lagi, BPN Kantor Kota Malang juga memiliki pedoman dalam jadwal pelaksanaan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA. Masyarakat memiliki acuan jadwal pelaksanaan yang juga dapat diakses dengan mudah. Tentunya keterbukaan informasi ini juga sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik. Bahwasanya pelayanan publik haruslah memiliki keterbukaan informasi didalamnya. Sertifikasi PRONA haruslah selesai di dalam satu tahun anggaran. Sedangkan produk layanannya yaitu berupa sertifikat juga harus dibagikan kepada masyarakat pada waktu tahun anggaran tersebut. BPN Kantor Kota Malang telah membuat jadwal pelaksanaan PRONA dan memberikan keterbukaan informasi didalamnya. Hal ini dilakukan agar masyarakat memiliki

jaminan atas kepastian waktu dan masyarakat terlayani dengan keterbukaan informasi yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang dalam kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA

2. Sarana dan Prasarana

Guna mendukung kualitas pelayanan publik maka sarana dan prasarana sangat dibutuhkan didalamnya. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini mencakup sarana kerja, fasilitas pelayanan dan semua prasarana yang dibutuhkan dalam sertifikasi PRONA. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai aparaturnya BPN Kantor Kota Malang dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwasanya dalam hal sarana dan prasarana BPN Kantor Kota Malang memiliki sarana dan prasarana yang baik sebagai faktor pendukung serangkaian sertifikasi PRONA. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Pasolong (2008:38) menyatakan bahwa “Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan atau masyarakat terdapat suatu indikator kualitas pelayanan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan”. Kelima dimensi tersebut salah satunya *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas – fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Dalam artian sarana dan prasarana yang mendukung terlaksananya aktifitas pelayanan juga menjadi indikator adanya

pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana ini biasanya digunakan untuk mempermudah jalannya aktifitas pelayanan publik. Jikalau ditinjau dari pendapat ahli tersebut maka sarana dan prasarana di BPN Kantor Kota Malang sudah memenuhi unsur pelayanan yang berkualitas. Sarana dan prasarana yang dimiliki BPN Kantor Kota Malang juga cukup memadai karena telah tersedianya sarana dan prasarana yang berada dalam keadaan baik. Sarana dan prasarana tersebut juga sudah berbasis teknologi telekomunikasi dan informatika canggih. Sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat, lancar dan mudah.

3. Antusiasme Masyarakat

Antusiasme masyarakat dalam pelaksanaan sertifikasi PRONA memang sangat baik. Masyarakat berpartisipasi secara ikhlas, sukarela, kondusif dan antusias manakala mengetahui adanya sertifikasi PRONA. Terbukti bahwa di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang juga telah terbentuk kelompok masyarakat yang secara sadar berkontribusi terhadap pelaksanaan sertifikasi PRONA. Selain itu, selama ini pelayanan sertifikasi PRONA dari BPN Kantor Kota Malang terlihat baik di pandangan masyarakat yang pada akhirnya memunculkan antusiasme yang tinggi. Dengan demikian antusiasme yang tinggi ini tentunya juga mendukung terhadap keberlangsungan dari proses sertifikasi PRONA itu sendiri. Antusiasme yang tinggi diyakini sebagai sebuah kesadaran

dari masyarakat akan pentingnya mereka berkontribusi dalam pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pendapat Moenir (2002:88) yang mengungkapkan faktor-faktor pendukung pelayanan publik salah satunya faktor kesadaran. Kesadaran dirumuskan sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan ketenangan, ketepatan hati dan keyakinan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan atas tindakan yang dilakukan kemudian. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas pekerjaan. Selanjutnya, diketemukannya antusiasme yang tinggi diakibatkan sebagai adanya pelayanan yang partisipatif. Partisipatif sebagai salah satu asas pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan telah diimplementasikan dengan baik dalam sertifikasi tanah melalui PRONA. Berdasarkan landasan hukum tersebut antusiasme masyarakat ini juga dapat dikategorikan menjadi partisipatif dimana mereka telah berpartisipasi dengan aktif sebagai dampak yang dilahirkan dari adanya pelayanan yang baik dari Kantor BPN Kantor Kota Malang. Pelayanan sertifikasi PRONA yang dilakukan BPN Kantor Kota Malang telah partisipatif yaitu dengan adanya

kemampuan meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

b. Faktor Penghambat

1. Dari Kantor BPN Kantor Kota Malang

a. Kurangnya aparatur bidang pengukuran

Aparatur pemerintah merupakan bagian yang sangat vital dalam birokrasi pemerintahan. Aparatur pemerintah memiliki fungsi sebagai pengatur, pengelola dan pelaksana kegiatan-kegiatan pemerintahan. Dalam mencapai tujuan organisasi, aparatur pemerintah sebagai ujung tombak birokrasi karena semua kegiatan pemerintahan dilakukan oleh aparatur pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut, maka tentunya aparatur pemerintah ini juga sebagai penyelenggara pelayanan publik. Jumlah aparatur juga berdampak terhadap layanan yang diberikan. Di BPN Kantor Kota Malang terdapat kekurangan jumlah aparatur pemerintahan, terutama di bidang pengukuran. Hal ini tentu menimbulkan kurang maksimalnya pelayanan meskipun dalam perkembangannya dapat terselesaikan segala program kerja yang ditetapkan BPN Kantor Kota Malang. Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Pasolong (2008:38) menyatakan bahwa “Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan atau masyarakat terdapat suatu indikator kualitas pelayanan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan”. Kelima dimensi

tersebut salah satunya *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas – fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Dapat diketahui bahwasanya pegawai dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan publik. Sejalan dengan hal tersebut Moenir (2002:88) mengatakan faktor-faktor pendukung pelayanan publik yang salah satunya yaitu faktor organisasi dimana didalamnya terdapat susunan organisasi yang mencakup perihal kepegawaian. Tetapi jika faktor organisasi ini tidak dikelola dengan baik maka tentunya faktor organisasi dapat menjadi faktor penghambat bagi pelayanan publik. Dalam observasi yang ditemukan, jikalau ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan tersebut BPN Kantor Kota Malang memiliki jumlah aparatur atau pegawai yang sedikit. Tentunya hal ini juga akan menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Kurangnya aparatur ini dapat dilihat terutama di bidang pengukuran yang mana dalam kegiatan PRONA hanya ada 5 petugas ukur. Namun demikian jumlah aparatur yang sangat berlebihan juga tidak efektif bagi organisasi pemerintahan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam pengurusan sertifikasi PRONA aparatur bidang pengukuran kekurangan jumlah aparatur. Beban aparatur dengan jumlah objek yang diselesaikan tidaklah sepadan, karena mereka juga menyelesaikan pengukuran untuk program pemerintah yang lainnya. Dari permasalahan kurangnya jumlah aparatur bidang

pengukuran ini beberapa dampak yang dapat dirasakan yaitu mundurnya pelaksanaan kegiatan PRONA. Tentunya pelayanan publik yang diberikan BPN Kantor Kota Malang menjadi kurang maksimal. Namun demikian, sejatinya BPN Kantor Kota Malang juga dapat menyelesaikan kegiatan PRONA sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

2. Dari Masyarakat

a. Lamanya Pengumpulan Data Yuridis

Pengumpulan data yuridis menjadi salah satu tahapan dari proses sertifikasi tanah melalui PRONA. Dalam pengumpulan data yuridis masyarakat peserta PRONA diminta untuk melengkapi segala persyaratan berkas administratif yang diperlukan. Pengumpulan data yuridis menjadi faktor penghambat didalam kegiatan sertifikasi PRONA dikarenakan lamanya waktu guna kelengkapan data yuridis tersebut. Tampaknya hal ini diakibatkan karena kurang pemahaman dari masyarakat. Selain itu masyarakat terkadang merasa bingung dengan harus melengkapi semua berkas yang diminta. Ini tentu akan membutuhkan waktu yang lama guna melengkapinya. Oleh karenanya dibutuhkan pelayanan kondisional yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Sinambela dkk (2006:6) kondisional termaktub dalam enam asas-asas pelayanan publik yang harus diimplementasikan dalam suatu pelayanan

publik. Fenomena yang terjadi dalam sertifikasi PRONA di Kota Malang terkadang beberapa masyarakat kurang memahami berkas administratif yang diperlukan. Hal ini tentu diakibatkan dari kondisi kemampuan masyarakat yang belum sepenuhnya memahami berkas administratif yang diperlukan. Namun dalam mengatasi permasalahan tersebut ada beberapa pihak terkait membantunya. Sehingga dengan adanya daya tanggap dari pihak-pihak terkait misalnya BPN Kantor Kota Malang, Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari dan kelompok masyarakat, masyarakat dapat terbantu dalam proses pelengkapan data yuridisnya.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan dari awal Bab I hingga Bab V maka peneliti dapat menarik kesimpulan dan saran yang seyogyanya dapat menjadi masukan kepada pihak-pihak terkait agar lebih memahami betapa pentingnya sertipikat. Tanah yang dimiliki masyarakat merupakan salah satu hak milik yang berharga dan sudah selayaknya harus mendapatkan kepastian hukum didalamnya. Oleh karena itu, setiap bidang tanah yang dimiliki haruslah didaftarkan dan mendapatkan sertipikat hak atas tanah tersebut. Dalam sosialisasi pensertipikatan tanah melalui PRONA, BPN Kantor Kota Malang sebagai *leading sector* sertifikasi tanah tersebut haruslah berperan lebih aktif untuk sosialisasi program pensertipikatan tanah PRONA kepada masyarakat dan mampu meningkatkan pelayanan didalamnya. Sehingga dampak yang dirasakan yaitu masyarakat merasakan pelayanan pertanahan yang berkualitas dan masyarakat memiliki kepastian hukum akan objek bidang tanah yang dimilikinya.

A. Kesimpulan

1. Proses pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA di Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang berjalan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari proses tahapan pelayanan sejak pendaftaran hingga penyelesaian yang telah disederhanakan oleh BPN Kantor Kota Malang. Jika dilihat dari petunjuk teknis pelaksanaan PRONA yang berjumlah 17 tahapan, BPN Kantor Kota Malang menyederhanakan menjadi 14 tahapan yang tertuang di jadwal kegiatan pelaksanaan

PRONA. Kemudian dari tahapan-tahapan tersebut masyarakat hanya terlibat secara langsung dalam 6 tahapan sejak pendaftaran hingga penyelesaian. BPN Kantor Kota Malang juga memberikan kepastian waktu dalam jadwal pelaksanaan kegiatan dengan tujuan pelaksanaan sertifikasi PRONA dapat terselesaikan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

2. Kualitas pelayanan sertifikasi tanah melalui PRONA dapat dikatakan berkualitas karena setiap asas kualitas pelayanan publik telah diimplementasikan dengan baik dalam proses sertifikasi tanah melalui PRONA. Sertifikasi PRONA dilaksanakan dengan tahapan dan proses yang disederhanakan agar dapat memudahkan masyarakat. Adanya kepastian dan kejelasan pelayanan dimana terdapat kejelasan biaya, pejabat berwenang dan adanya kepastian akan waktu pelaksanaan. Dari aspek keamanan, pelayanan yang diberikan juga terbilang aman dan produk layanan yang diberikan memberikan rasa keamanan kepada masyarakat yaitu adanya kepastian hukum terhadap objek bidang tanah dengan lahirnya sertifikat terhadap tanah tersebut. Kemudian keterbukaan, keterbukaan informasi juga menjadi aspek yang terlihat dalam proses sertifikasi tanah melalui PRONA dengan adanya sosialisasi dan penyuluhan didalam kegiatan tersebut. Efisiensi, seluruh persyaratan berkas administratif PRONA berkaitan dengan persyaratan sertifikasi tanah. Ekonomis, biaya PRONA tidak memberatkan masyarakat menengah kebawah sebagai subyek

PRONA. Dengan adanya biaya gratis yang ditetapkan BPN dan sedikit iuran ditingkat kelurahan tentunya masyarakat akan semakin dimudahkan. Dari aspek keadilan, dalam kegiatan PRONA dikhususkan bagi kalangan ekonomi lemah dengan adanya cakupan yang adil didalamnya. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan telah ditetapkan pula berdasarkan jadwal kegiatan. Sehingga semua prosesi pelayanan memiliki acuan waktu pelaksanaan didalamnya. Ketepatan waktu ini juga berbanding lurus dengan hasil sertipikat yang diterima masyarakat dengan adanya sertipikat yang berada dalam keadaan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan yang diberikan BPN Kantor Kota Malang sangat baik dimana asas kualitas pelayanan yang berkualitas telah terpenuhi dan terimplementasi dengan baik

3. Terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dari BPN Kantor Kota Malang maupun dari masyarakat dalam pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA. Adapun hambatan yang dialami BPN Kantor Kota Malang yaitu terkait kurangnya jumlah aparturnya terlebih lagi di bidang pengukuran yang tentu saja hal ini berdampak terhadap pelayanan kegiatan. Kemudian dari sisi masyarakat adalah lamanya pengumpulan data yuridis karena masyarakat memerlukan pemahaman lebih dalam melengkapi berkas administratifnya. Beberapa masyarakat belum sepenuhnya memahami terkait berkas administratif yang diperlukan. Selain terdapat faktor penghambat,

dalam kegiatan PRONA juga memiliki faktor pendukung seperti waktu pelaksanaan dalam satu tahun anggaran. Waktu pelaksanaan yang berada dalam satu tahun anggaran memberikan aspek kepastian waktu dan motivasi bagi aparatur BPN Kantor Kota Malang dalam menyelesaikan kegiatan tersebut. Selain itu, terdapat sarana dan prasarana yang memadai dari BPN Kantor Kota Malang yang dapat mendukung keberlangsungan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA. Antusiasme masyarakat juga menjadi faktor pendukung pelaksanaan PRONA dimana dengan adanya antusiasme yang tinggi maka keberlangsungan kegiatan dapat terlaksana dengan cepat, lancar dan mudah.

B. Saran

Pelaksanaan kegiatan sertifikasi tanah melalui PRONA sangat diminati oleh warga Kelurahan Bandungrejosari Kota Malang. Agar dalam pelayanan pelaksanaan kegiatan sertifikasi PRONA dapat berjalan lebih baik lagi maka ada beberapa hal yang dapat dilakukan BPN Kantor Kota Malang maupun masyarakat sebagai subyek PRONA itu sendiri. Adapun beberapa hal tersebut termaktub dalam saran-saran yang diberikan penulis, diantaranya :

1. Menambah aparatur BPN Kantor Kota Malang dengan melakukan proses rekrutment, mutasi, demosi, rotasi dan promosi. Penambahan aparatur ini juga perlu dikonsentrasikan di bidang pengukuran tanah

2. Dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan maka hendaknya Kantor BPN melakukan pendidikan dan pelatihan (Diklat) kepada seluruh aparatur pemerintahannya
3. Melakukan penambahan intensitas penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami dengan jelas tentang pelaksanaan sertifikasi tanah melalui PRONA
4. Aparatur BPN Kantor Kota Malang hendaknya sering turun kemasyarakat dan berkoordinasi langsung terutama saat pengumpulan data yuridis
5. Masyarakat diharapkan menjaga dan lebih meningkatkan partisipasinya dalam kegiatan PRONA. Sehingga pemahaman akan pelaksanaan PRONA akan semakin baik
6. Adanya evaluasi terhadap pelayanan sertifikasi PRONA dan pelibatan masyarakat didalamnya.
7. Untuk BPN Kantor Kota Malang agar ditahun selanjutnya perlu menambah jumlah target bidang tanah PRONA, mengingat tingginya antusiasme masyarakat terhadap sertifikasi tanah melalui PRONA.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. 2009. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, 16 (2). 87 95, diakses pada tanggal 10 September 2014 dari <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>
- Alamsyah. 2011. Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. Jurnal Borneo Administrator, 16(2). 87 95, diakses pada tanggal 20 September 2014 dari http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/7311353371_1858-0300.pdf.
- Arikunto, Suharsini. 2002. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta Arikunto.
- Badan Pusat Statistika. 2011. Perkembangan Beberapa Indikator Utama Sosial-Ekonomi Indonesia. Jakarta diakses melalui <https://www.google.com/search?q=luas+daratan+indonesia&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:en-US:official&client=firefox-a&channel=sb#rls=org.mozilla:en-US:official&channel=sb&q=luas+daratan+indonesia+tahun+2011+menurut+bps> diakses 9 september 2014
- Bakri, Muhammad. 2007. Hak Menguasai Oleh Negara. Yogyakarta : Citra Media
- Bastian, I.2006. Akutansi Sektor Publik: Suatu Pengantar. Jakarta: Erlangga
- Denhardt, Janet V., and Robert B. Denhardt, 2000. *New Public Service: Serving Not Steering*. London:ME Sharpe.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media
- Harsono, Boedi. 2003. Hukum Agraria Indonesia-Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya-Jilid I-Hukum Tanah Nasional, Jakarta: Djambatan.
- Hermit, Herman. 2004. Cara memperoleh Hak Milik, Tanah Negara dan Tanah Pemda. Bandung: Mandar Maju
- Instruksi Menteri Negara/Kepala BPN Nonor 3 Tahun 1998 tentang sistem pelayanan atau mekanisme pendaftaran tanah pada Kantor Pertanahan
- Isnur, Eko Yulian . 2008. Tata Cara Mengurus Surat-Surat Rumah dan Tanah. Jakarta: PT. Buku Kita
- Kasmir. 2005. Pemasaran Bank. Jakarta: Prenada Media

- Keban, Yeremias T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gaya Media.
- Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 189 Tahun 1981 tentang Proyek Operasi Nasional Agraria.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Diakses 21 September 2014 dari <http://kepmenpan.e-book.Pdf/pedoman-pelayanan-publik/>
- Kurniawan, T. 2007. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM Ke Good Governance. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol 7. 52 70, diakses tanggal 29 September 2014 dari <http://staff.ui.ac.id/internal/0900300014/publikasi/ParadigmaAdmPublikTKRevisiasrequested.pdf>.
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Mahmudi, 2003. New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik. *Sinergi*, 6(1). 69 76 diakses tanggal 2 Oktober 2014 dari <http://journal.uui.ac.id/index.php/sinergi/article/viewFile/919/849>
- Marzuki. 2002. Metodologi Riset. Yogyakarta : PT. Prasetia Widya Pratama.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2001. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosadakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Daerah.Malang. bayu media
- Nazir, Moh. 2003. Metode Penelitian. Jakarzta : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfa Beta
- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan

- Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Subbagian Dan Seksi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Dan Uraian Tugas Urusan Dan Subseksi Pada Kantor Pertanahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah
- Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional (BPN)
- Safroni, Ladzi M. 2012. “Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik” dalam konteks Birokrasi Indonesia. Malang: Aditya Media Publishing
- Samosir, Z.Z.2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi I(I). 28 36, diakses pada tanggal 21 September 2014 dari [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)
- Sanapiah, Faisal, 2005. Format – Format Penelitian Sosial, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sinambela dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswanto, 2005. Metode Penelitian Sastra : Analisis Psikologis. Surakarta. Muhammadiyah University Press
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, Cetakan ke 19. Bandung: Alfabeta
- Supriyadi, 2010 . *Aspek Hukum Tanah Aset Daerah* : Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Soehartono, Irawan. 2002. Metode Penelitian Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Undang Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3”Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”.
- Undang - Undang No. 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang - Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Internet

<http://ombudsman.go.id/component/content/?start=10> diakses 15 september 2014
JAKARTA, pedomaneNEWS

<http://www.bpn.go.id/Program-Prioritas/Legalisasi-Aset/Program-Program/Sertifikasi-PRONA> diakses 15 september 2014

http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&id_subyek=12 diakses 9
september 2014

LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG

NOMOR : / KEP-35.73 / / 2013

T E N T A N G

PENUNJUKAN LOKASI DESA/KECAMATAN PROYEK OPERASIONAL NASIONAL PERTANAHAN (PRONA) TAHUN ANGGARAN 2012

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG

- MEMBACA** : a. Surat Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur No.107/35.200/I/2013, tanggal 17 Januari 2013 tentang Usulan Penetapan Lokasi Kegiatan Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah (PRONA 2013);
- b. Petunjuk Teknis Kegiatan Proyek Operasional Nasional Pertanahan (PRONA) Badan Pertanahan Nasional Deputy Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah Nomor : 1079/17-1-300/III/2013 Tanggal 19 Maret 2013.
- MENIMBANG** : a. Bahwa untuk menjamin kelancaran usaha Pemerintah dalam melaksanakan Catur Tertib Pertanahan, khususnya dalam rangka Pelaksanaan Percepatan Pendaftaran Tanah Prona Tahun Anggaran 2013;
- b. Bahwa untuk pelaksanaan Percepatan Proyek Operasional Pertanahan (PRONA) tersebut perlu ditetapkan lokasi Kelurahan dan Kecamatan untuk segera dimulai pelaksanaannya;
- c. Bahwa untuk penunjukkan pada butir a dan b diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang.
- MENGINGAT** : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 jo PMNA Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Ketentuan Pelaksanaannya;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 jo Kep.KBPN Nomor 1 Tahun 2006;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 Tanggal 22 Januari 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada BPN;
7. Keputusan Mendagri Nomor 189, Nomor 220 tahun 1981 tentang PRONA;

8. Undang-Undang.....

8. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 jo Nomor 20 Tahun 2000 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bnagunan dan Peraturan Pelaksanaan lainnya;
9. PMNA/KBPN RI Nomor 1 Tahun 2010 Tanggal 25 Januari 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan;
10. Peraturan KBPN RI Nomor 3 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPN RI jo Peraturan Ka BPN RI Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dana Tata Kerja Kanwil dan Kantah Kab/Kota;
11. Peraturan KBPN RI Nomor 7 Tahun 2007 tentang Panitia Pemeriksaan Tanah;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk dan menetapkan lokasi Prona Kelurahan dan Kecamatan sebagaimana pada kolom 2 dan 3 yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai lokasi Proyek Operasional Nasional Pertanahan (PRONA) Tahun Anggaran 2013;
- KEDUA** : Keputusan ini berlaku surut sejak tanggal ... Januari 2013, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : M A L A N G
PADA TANGGAL :

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA MALANG

Dra. IDA ANIYATI FRANS, M.Si
NIP. 19590102 198203 2 002

TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Yth. Kepala Badan Pertanahan Nasional
Up. Deputi Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
di Jakarta;
 2. Yth. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional
Propinsi Jawa Timur
Up. Kepala Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
di Surabaya.
 3. Yth. Camat Sukun di Malang.
 4. Yth. Lurah Bandungrejosari di Malang
 5. Yth. Lurah Tanjungrejo di Malang
 6. Arsip
-

\

LAMPIRAN 2

JADWAL KEGIATAN PERCEPATAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN TANAH MELALUI PRONA PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG														
DAFTAR ISIAN PELAKSANAAN ANGGARAN (DIPA) TAHUN 2013														
NO.	URAIAN KEGIATAN	TAHUN 2013 BULAN KE												KET
		JAN	PEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGT	SEPT	OKT	NOP	DES	
	TARGET KEGIATAN TATA LAKSANA PERTANAHAN													
	DAFTAR ISIAN PELAKSANAAN ANGGARAN (DIPA) TH.2013													
1	Persiapan DIPA	■											Bulan Januari minggu 1-2	
2	Persiapan Administrasi Kegiatan Bagian Proyek	■											Bulan Januari minggu 1-2	
3	Usulan Lokasi	■											Bulan Januari minggu 1-2	
4	Penetapan Lokasi Prona	■	■										Bulan Januari minggu 3-4	
5	Pembentukan Satgas PRONA		■										Bulan Pebruari minggu ke-2	
6	Penyuluhan		■	■	■	■	■	■					Pebruari - Agustus 2013	
7	Pendataan/inventarisasi Subyek-Obyek Tanah dan Penetapannya			■	■	■	■	■					Tgl. 04-14 Maret 2013 / 15-31 Maret	
8	Pengukuran Bidang Tanah			■	■	■	■	■					Tgl. 11-18 Maret 2013 / 01-15 April	
9	Peta Bidang & Cetak SU			■	■	■	■	■					Tgl. 18-30 Maret 2013 / 01-30 April	
10	Pemeriksaan Panitia "A"			■	■	■	■	■					Tgl. 18-30 Maret 2013 / April-15 Mei	
11	Pengumuman				■	■	■	■	■				Tgl. 01 April s/d 31 Mei 2013 / Juni-Juli	
12	Pembuatan & Penerbitan Sertipikat					■	■	■	■				Juni-Agustus 2013	
13	Penyerahan Sertipikat						■	■	■	■	■	■	Juli-September 2013 / Okt-Nop	
14	Laporan Akhir dan Serah Terima Hasil Proyek							■	■	■	■	■	Bulan Agustus - Desember	
Catatan :														
												Malang, Maret 2013		
1. Rencana penyelesaian sertipikat tahap pertama sejumlah 250 bidang, bulan Juni 2013												KEPALA KANTOR PERTANAHAN		
2. Penyelesaian sertipikat tahap kedua sejumlah 250 bidang, bulan Agustus 2013												KOTA MALANG		
												Dra. IDA ANIYATI FRANS, M.Si		
												NIP. 19590102 198203 2 002		

LAMPIRAN 3

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG

NOMOR : / KEP-35.73.008 / / 2013

T E N T A N G

PENUNJUKAN / PENGANGKATAN PETUGAS PELAKSANA PERCEPATAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN TANAH PRONA PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG TAHUN ANGGARAN 2013

KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG

- MENIMBANG** : d. Bahwa untuk menjamin kelancaran usaha Pemerintah dalam melaksanakan Catur Tertib Pertanahan, khususnya dalam rangka Pelaksanaan Tugas Percepatan Pendaftaran Tanah PRONA Tahun Anggaran 2013, dipandang perlu untuk menunjuk dan mengangkat Petugas Pelaksana Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah PRONA pada Kantor Pertanahan Kota Malang;
- e. Bahwa pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini dipandang cakap dan telah memenuhi syarat untuk ditunjuk / diangkat sebagai pejabat dan atau petugas pelaksana percepatan Pendaftaran Tanah PRONA;
- f. Bahwa untuk penunjukan/pengangkatan pada butir a dan b diatas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang.
- MENGINGAT** : 12. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
13. Undang-undang Nomor 21 Tahun 1997 jo Nomor 20 Tahun 2000 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dan Peraturan Pelaksanaan lainnya;
14. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
15. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
16. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 jo PMNA Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah dan Ketentuan Pelaksanaannya;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 jo Kep.KBPN Nomor 1 Tahun 2006;

18. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional;
19. PMNA/KBPN Nomor 3 Tahun 1999 tentang Pelimpahan Kewenangan Pemberian Hak Atas Tanah Negara dan Hak Pengelolaan;

9. PMNA/KBPN.....

20. PMNA/KBPN Nomor 9 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pemberian Hak Atas Tanah dan Pembatalan Hak Atas Tanah;
21. Keputusan Mendagri Nomor 189, Nomor 220 tahun 1981 tentang PRONA;
22. Peraturan KBPN RI Nomor 3 Tahun 2006 tentang organisasi dan Tata Kerja BPN RI jo Peraturan Ka BPN RI Nomor 4 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil dan Kantor Kab/Kota;
23. Peraturan KBPN RI Nomor 7 Tahun 2007 tentang Panitia Pemeriksaan Tanah;
24. Peraturan KBPN RI Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan dan Pengaturan Pertanahan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : PENUNJUKAN / PENGANGKATAN PETUGAS PELAKSANA PERCEPATAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN TANAH PRONA PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA MALANG TAHUN ANGGARAN 2013.
- PERTAMA** : Menunjuk dan mengangkat nama-nama yang tercantum pada kolom 2 (dua) lampiran Keputusan ini sebagai Petugas Pelaksana Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah PRONA pada Kantor Pertanahan Kota Malang Tahun Anggaran 2013;
- KEDUA** : Nama-nama yang tercantum sebagaimana dalam Diktum Pertama bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan sesuai dalam kolom 4 (empat) lampiran Keputusan ini;
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku surut sejak tanggal 05 Januari 2013, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kesalahan / kekeliruan dalam penetapannya keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : M A L A N G
PADA TANGGAL :

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA MALANG

Dra. IDA ANIYATI FRANS, M.Si
NIP. 19590102 198203 2 002

TEMBUSAN : Kepada Yth.

2. Yth. Kepala Badan Pertanahan Nasional
Up. Deputi Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
di Jakarta;
 2. Yth. Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional
Propinsi Jawa Timur
Up. Kepala Bidang Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah
di Surabaya.
 7. Yth. Camat Sukun di Malang.
 8. Yth. Kepala Kelurahan Bandungrejosari di Malang
 9. Yth. Kepala Kelurahan Tanjungrejo di Malang
 10. Arsip
-

Lampiran : Keputusan Kantor Pertanahan Kota Malang
 Nomor : / KEP-35.73.008 / / 2013
 Tanggal :

TENTANG
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PERTANAHAN KOTA TENTANG PENUNJUKAN / PENGANGKATAN
PETUGAS PELAKSANA PERCEPATAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN TANAH PRONA PADA KANTOR
PERTANAHAN KOTA MALANG TAHUN ANGGARAN 2013

No.	NAMA/ NIP / Pangkat / Gol	JABATAN DALAM KEDINASAN	KEGIATAN
1	2	3	4
1.	Dra. IDA ANIYATI FRANS, M.Si NIP. 19590102 198203 2 002 Pembina Tingkat I (IV/b)	Kepala Kantor Pertanahan Kota Malang	- Identifikasi dan Penetapan Peserta - Penetapan/Penerbitan Sertipikat - Penetapan SK (Penerbitan SK Hak)
2.	SURI HADIYANTO, SH NIP. 19600304 198203 1 003 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Hak Tanah & Pendaftaran Tanah	- Penyuluhan - Pemeriksaan Sertipikat - Pemeriksaan (Penerbitan SK Hak) - Penetapan
3.	TINUK HIDAYATI, SH NIP. 19590924 198302 2 002 Penata Tk.I (III/d)	Kasi Sengketa dan Konflik Pertanahan	- Penyuluhan - Pemeriksaan (Penerbitan SK Hak)
4.	TEGUH SUNARYO, SH, M.Si NIP. 19620424 198503 1 006 Penata Tingkat I (III/d)	Kasi Pengendalian dan Pemberdayaan	- Penyuluhan - Pemeriksaan (Penerbitan SK Hak) - Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
5.	Ir. CHRIS PIUS JOKO S, M.Si NIP. 19650226 199303 1 002 Pembina (IV/a)	Kasi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Penyuluhan - Identifikasi dan Penetapan Peserta - Jasa Perhitungan/Penggambaran - Jasa pemeriksaan (Perhitungan, Peta Bidang Tanah dan Peta Pendaftaran Tanah) - Penetapan Surat Ukur - Pemeriksaan SU - Jasa Penetapan/Pengesahan
6.	MUKAROM, SH.MH NIP. 19621009 198912 1 001 Pembina (IV/a)	Kasi Pengaturan dan Penataan Pertanahan	- Penyuluhan - Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
7.	Rr. PUSPITA HAYATI, SH NIP. 19630604 199103 2 001 Penata Tk.I (III/d)	Kasubsi Pendaftaran Tanah	- Pemeriksaan (Penerbitan SK Hak) - Pengolahan/Konsep SK - Penetapan
8.	AGUS PANTOKO NIP. 19580808 198302 1 001 Penata Muda Tk.I (III/b)	Kasubsi Pengendalian Pertanahan	- Penyuluhan - Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A - Pengumpulan Data Yuridis
9.	WAHYUDI AGUNG B, A.Ptnh	Kasubsi Penetapan Hak	- Penyuluhan

10.	NIP. 19670316 199203 1 003 Penata (III/c) SUGENG HARIYADI, SH	Tanah	- Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
11.	NIP. 1920308 198302 1003 Penata Tk.I (III/d) REKSI ASMI UTAMI SR, SH	Kasubsi Landreform dan Konsolidasi Tanah	- Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A - Pengumpulan Data Yuridis
12.	NIP. 19570807 197903 2 002 Penata Tk.I (III/d) SARJONO, A.Ptnh	Kasubsi Perkara Pertanahan	- Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
	NIP. 19680106 199103 1 004 Penata Tk.I (III/d)	Kasubsi Tematik dan Potensi Tanah	- Penyuluhan - Jasa Pembuatan Peta Bidang Tanah - Jasa Penetapan Peta - Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A - Jasa Pembuatan Peta Pendaftaran Tanah - Pengumpulan Data Yuridis - Penelitian Riwayat Status Tanah

1	2	3	4
13.	BEKTI ANISTAMA R, SH NIP. 19620113 198303 2 004 Penata Tk.I (III/d)	Kasubsi Pemberdayaan Masyarakat	- Penyuluhan - Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
14.	SUPRAPTO EDHY WINARNO, SH NIP. 19690617 199311 1 001 Penata Muda Tk.I (III/b)	Kaur Umum dan Kepegawaian	- Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
15.	BAYU CHRISDIANTO, A.Ptnh NIP. 19661224 198903 1 004 Penata (III/c)	Kasubsi Sengketa dan Konflik Pertanahan	- Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
16.	SUMANTRI, SH NIP. 19610314 198603 1 004 Penata Tk.I (III/d)	Kasubsi Penatagunaan Tanah dan Kawasan Tertentu	- Pengumpulan Data Yuridis
17.	IKA JOWITA VIPERINA, SH NIP. 19650101 198603 2 005 Penata (III/c)	Staf Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	- Transport Panitia A - Uang Harian Panitia A
18.	ANANG MACHROS, SH NIP. 19610603 198103 1 001 Penata Tk.I (III/d)	Kasubsi Pengukuran dan Pemetaan	- Penyuluhan - Penetapan SU - Jasa Perhitungan dan Penggambaran - Jasa Pemeriksaan (Perhitungan Peta Bidang Tanah) - Pemeriksaan Surat Ukur - Jasa Penetapan/Pengesahan

19.	RUDI SANTOSA, SH NIP. 19660112 198903 1 001 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Jasa Pemeriksaan (Perhitungan Peta Bidang Tanah) - Jasa Penetapan/Pengesahan
20.	ABDUL GANI, SH NIP. 19631121 198603 1 002 Penata (III/c)	Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Jasa Pemeriksaan (Perhitungan Peta Bidang Tanah) - Jasa Penetapan/Pengesahan
21.	YULI HARTINI, SH NIP. 19760730 199603 2 001 Penata Muda (III/a)	Staf Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	- Administrasi dan Pembukuan
22.	GUNEM SANYOTO, B.Sc NIP. 19580104 198003 1 004 Penata (III/c)	Kelurahan Bandungrejosari Kelurahan Tanjungrejo Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Anggota Panitia "A" - Anggota Panitia "A" - Jasa Pembuatan Peta Bidang - Jasa Penetapan Peta - Jasa Pembuatan Peta Pendaftaran Tanah
23.	DWI TEJO WIDODO NIP. 19600711 198303 1 009 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Sub Bagian Tata Usaha	- Entry Data DI 201, 301
24.	EKO SISWOYO, SH NIP. 19650717 198903 1 005 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	- Pengumpulan Data Yuridis - Penelitian Riwayat Status Tanah - Pengetikan Buku Tanah - Penjahitan Sertipikat - Pengolahan/Konsep SK
25.	HARI PURWANTO ADI W, S.Sit NIP. 19760819 199603 1 001 Penata (III/c)	Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Jasa Perhitungan/Penggambaran - Jasa Administrasi - Pembuat Surat Ukur
26.	SUHARTOYO, S.SiT NIP. 19720111 199403 1 005 Penata (III/c)	Staf Sub Bagian Tata Usaha	- Pengisian/Entry Data DI 201, 301
27.	HERI DWI WIBOWO, S.Sit NIP. 19730108 199403 1 003 Penata (III/c)	Staf Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	- Entry Data (Pengumpulan Data Yuridis)

1	2	3	4
27.	RATTIN, SH NIP. 19660304 198603 2 002 Penata (III/c)	Staf Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	- Pengetikan Buku Tanah - Penjahitan Sertipikat
28.	SOLEH NIP.	Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Pengukuran Bidang Tanah - Jasa Perhitungan

29.	BAMBANG SUPRAMU NIP. 19570817 198503 1 003 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Pengukuran Bidang Tanah - Jasa Perhitungan
30.	AMBAR SETYOPUTRO NIP. 19641006 198603 1 005 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan	- Penyuluhan - Pengukuran Bidang Tanah - Jasa Perhitungan
31.	SRI MARYATMI, SH NIP. 19610603 198103 2 001 Penata Tk.I (III/d)	Staf Sub Bagian Tata Usaha	- Administrasi dan Pembukuan - Entry Data DI 201, 301
32.	DWI ASTONO NIP. 19661014 198903 1 004 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Sub Bagian Tata Usaha	- Entry Data DI 201, 301
33.	NURYONO NIP. 19590821 198603 1 002 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Seksi Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah	- Pengadaan Album Buku Tanah - Pengadaan Album Surat Ukur - Penjilidan Warkah
34.	SULARSIH NIP. 19590706 198103 2 004 Penata Muda (III/a)	Staf Sub Bagian Tata Usaha	- Penyerahan Sertipikat
35.	ENDAH KUSWARINI, SH NIP. 19680502 199003 2 001 Penata Muda Tk.I (III/b)	Staf Sub Bagian Tata Usaha	- Administrasi dan Pembukuan

KEPALA KANTOR
PERTANAHAN
KOTA MALANG

Dra. IDA ANIYATI
FRANS, M.Si
NIP. 19590102
198203 2 002

LAMPIRAN 4

BERITA ACARA PEMERIKSAAN LAPANG OLEH ANGGOTA PANITIA PEMERIKSAAN TANAH A

Pada hari ini senin tanggal tiga belas bulan mei tahun dua ribu tiga belas (13-05-2013) kami yang bertanda tangan dibawah ini adalah Anggota Panitia Pemeriksaan Tanah A yang bertugas ke lapang :

1. Nama : BEKTI ANISTAMA R, SH
NIP : 19620113 198303 2 004
Jabatan : Kepala Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat
2. Nama : SUSATYO HERTADHI, A.Ptnh
NIP : 19710403 199103 1 002
Jabatan : Kepala Sub Seksi Pengaturan Tanah Pemerintah
3. Nama : ZAINUL AMALI, S.Sos.M.Si
NIP : 19641109 198810 1 001
Jabatan : Kepala Kelurahan Bandungrejosari

Dengan ini kami telah melakukan pemeriksaan lapang atas permohonan Sdr/i....., atas bidang tanah seluas.....terletak di Jl....., RT/RW.....Kel....., Kecamatan....., Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, dengan hasil sebagai berikut :

1. Penguasaan, Penggunaan dan Keadaan Tanah :
 - a. Dikuasai/dimiliki oleh.....berdasarkan.....
 - b. Penggunaan Tanah adalah.....
 - c. Keadaan Tanah adalah.....
2. Batas-batas bidang tanah yang dimohon :
 - Utara :
 - Timur :
 - Selatan :
 - Barat :
3. Uraikan jika ada keberatan para pihak pada saat pemeriksaan lapang.

Demikian hasil pemeriksaan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Anggota Panitia Pemeriksaan Tanah A

1. BEKTI ANISTAMA R, SH (.....
)
NIP.19620113 198303 2 004
2. SUSATYO HERTADHI, (.....
A.Ptnh)
NIP.19710403 199103 1 002
3. ZAINUL AMALI, (.....
S.Sos.M.Si)
NIP.19641109 198810 1 001

LAMPIRAN 5

SURAT TUGAS

NOMOR : / St-35.73 / II / 2013

- Menimbang : Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat, khususnya dalam pelaksanaan pensertipikatan tanah secara massal bagi masyarakat golongan ekonomi lemah. Untuk Tahun Anggaran 2013 Pemerintah telah menetapkan pelaksanaan kegiatan Peningkatan Administrasi Pertanahan melalui Proyek Operasional Nasional Pertanahan (PRONA).
- Dasar : Surat dari Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Timur Tgl.17-01-2013 No.107/35.200/I/2013 perihal Persiapan Kegiatan Percepatan Pelaksanaan Pendaftaran Tanah (PRONA TA.2013).

MEMBERI TUGAS

- Kepada :
- | | |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| 1. Nama/NIP. | : Ir. CHRIS PIUS JOKO SRIYANTO/19650226 199303 1002 |
| Jabatan | : Kepala Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan |
| 2. Nama/NIP. | : MUKAROM, SH.MH/19621009 198912 1 001 |
| Jabatan | : Kepala Seksi Pengaturan dan Penataan Pertanahan |
| 3. Nama/NIP. | : SARJONO, A.Ptnh/19680106 199103 1 004 |
| Jabatan | : Kepala Sub Seksi Tematik dan Potensi Tanah |
| 4. Nama/NIP. | : WAHYUDI AGUNG B, A.Ptnh/19670316 199203 1 003 |
| Jabatan | : Kepala Sub Seksi Penetapan Hak Tanah |
| 5. Nama/NIP. | : AGUS PANTOKO/19580808 198302 1 001 |
| Jabatan | : Kepala Sub Seksi Pengendalian Pertanahan |
| 6. Nama/NIP. | : AMBAR SETYOPUTRO/19641006 198603 1 005 |
| Jabatan | : Staf Seksi Survei, Pengukuran dan Pemetaan |
- Untuk : Melaksanakan Penyuluhan Awal Prona Tahun Anggaran 2013 di Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun, Kota Malang selama 1 (satu) hari pada hari Kamis, tanggal 28 Pebruari 2013.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Malang, Pebruari 2013
KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA MALANG

Dra. IDA ANIYATI FRANS, M.Si
NIP. 19590102 198203 2 002

LAMPIRAN 6

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat : Kelurahan Bandungrejosari Kecamatan Sukun Kota Malang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya dan menjamin kebenaran data yang disampaikan kepada Kantor Pertanahan Kota Malang dalam rangka pengurusan dan pembuatan Sertipikat tanah yang saya terima dengan **Hak Milik No....., luas..... m²** terletak di Kelurahan Bandungrejosari, Kecamatan Sukun, apabila terjadi kesalahan data yang kami sampaikan dalam permohonan sertipikat tanah kami menjadi tanggungjawab saya sebagai pemohon.

Demikian Surat Pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bila pernyataan ini tidak benar, maka kami bersedia mempertanggungjawabkan secara hukum.

Malang, - - 2013
Yang membuat pernyataan,

Materai Rp.6.000,-

(Nama Terang)

LAMPIRAN 7

Daftar Peserta PRONA Tahun 2013

DAFTAR PENYERAHAN HASIL PEKERJAAN PRONA TAHUN 2013									
KERTAMAHAN REPUBLIK INDONESIA DI KOTA MALANG									
Kegiatan PRONA 2013 Kelurahan Bandungrejosari									
No.	Nomor Dk 301 A	Tanggal Dl 301 A	NAMA PEMOHON	ALAMAT	Hasil Pekerjaan yang diterima	Nomor Bekas	Status Pengambilan	KETERANGAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	1582/2013	02-10-2013	MUKAROMAH, S. Pd	Jl. Klayatan II/21 RT. 01 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7654/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
2	1582/2013	02-10-2013	HADI SUPRAPTO	Jl. Klayatan II/208 RT. 06 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7653/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
3	1572/2013	25-09-2013	AZIS MUFIDANTO	Jl. Yulus Laman 42 RT. 005 RW. 011 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7653/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
4	1572/2013	25-09-2013	TUGIMAN	Jl. Klayatan II/22 D RT. 06 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7653/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
5	1572/2013	25-09-2013	SULIYATI	Jl. Klayatan II/25 RT. 06 RW. 01 Kec. Slemman,	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7653/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
6	1572/2013	25-09-2013	ARI ZULIANTO, AMR	Kantongan RT.07 RW.13 Kec. Slemman,	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7640/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
7	1582/2013	02-10-2013	SRI YULIATI	Jl. Masjid RT. 13 RW. 15 Mangpis, Kec.	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7641/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
8	1572/2013	25-09-2013	AGUS JIMANTORO	Jl. Klayatan II/29 RT. 03 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7642/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
9	1572/2013	25-09-2013	USMANI	Jl. Klayatan II/28 RT. 06 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7643/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
10	1572/2013	25-09-2013	USMANI HADI	Jl. Klayatan II/28 RT. 06 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7647/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
11	1570/2013	25-09-2013	SAHSURI	Jl. Klayatan II/6 A RT. 03 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7647/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
12	1573/2013	25-09-2013	PURNAWANTO	Jl. Klayatan II RT. 03 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7651/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
13	1573/2013	25-09-2013	KUSNADI	Jl. Klayatan II/13 RT. 03 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7651/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
14	1573/2013	25-09-2013	MISMAH	Jl. Klayatan II/15 RT. 05 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7654/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
15	1573/2013	25-09-2013	GUJARRO	Jl. Klayatan II/9 RT. 05 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7654/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
16	1573/2013	25-09-2013	HARTIANA	Jl. Klayatan II/3 RT. 12 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7657/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
17	1582/2013	02-10-2013	DAUMUN SUPRIYADI	Jl. Klayatan II/13 RT. 03 RW. 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7657/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
18	1582/2013	02-10-2013	SUNTEM	Jl. Gempol 40 RT. 04 RW. 09 Tanjungrejo,	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7658/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
19	1582/2013	02-10-2013	ANTON CAHYONO	Dsn. Karangduren RT. 01 RW. 01 Kec.	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7658/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
20	1582/2013	02-10-2013	HERU BUDIONO	Dsn. Kojan RT. 17 RW. 02 Sd. Mulyo,	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7671/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
21	1582/2013	02-10-2013	SUTOMO	Jl. Klayatan II Cdi. Abdul Hamid 28 C	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7687/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
22	1573/2013	25-09-2013	ISWANTO	Jl. Klayatan II Cdi. Abdul Hamid 35	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7689/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
23	1582/2013	02-10-2013	WINARTI	Jl. Rukun RT. 13 RW. 03 Ds. Sempalmedak,	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7705/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
24	1582/2013	02-10-2013	ARBAWATI	Jl. Klayatan III RT. 06 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7717/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
25	1573/2013	25-09-2013	ERNAWATI	Sukun Pondok Indah Blok G-11 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7720/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
26	1573/2013	25-09-2013	ERNAWATI	Jl. Klayatan III RT. 06 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7723/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
27	1573/2013	25-09-2013	LESTARI PRIVO SISWO HANDOKO	Jl. Klayatan II/6 RT. 06 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7729/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
28	1583/2013	02-10-2013	NURUL IKHSAN ABDULLAH	Jl. Klayatan II/20 E RT. 06 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7732/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
29	1574/2013	25-09-2013	MULKIN	Jl. Klayatan II/20 E RT. 06 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7736/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
30	1583/2013	02-10-2013	Drs. MARSUKI	Jl. Klayatan II/22 RT. 07 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7751/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
31	1583/2013	02-10-2013	SHEILA TABHITA MAHALAYA, Cs	Jl. Klayatan 3 Gg. Madih 18E RT. 01 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7755/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
32	1583/2013	02-10-2013	DICKY ARIMBI	Dsn. Jampang RT. 01 RW. 04 Mojoreto	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7755/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
33	1583/2013	02-10-2013	HADI WILAYA	Jl. Klayatan II/28 RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	9915/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
34	1583/2013	02-10-2013	SRIATI	Jl. Ngabai RT. 15 RW. 04 Kab. Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7756/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
35	1583/2013	02-10-2013	LINDAHWATI	Jl. Klayatan II/14 C RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7760/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
36	1583/2013	02-10-2013	ERNAWATI	Jl. Klayatan II/28 RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7760/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
37	1583/2013	02-10-2013	AGUS SRIYANTO	Jl. Karang Sukro RT. 15 RW. 03 Kab. Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7764/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
38	1583/2013	02-10-2013	SOLIKATIN	Jl. Klayatan II/28 D RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7764/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013		
39	1584/2013	02-10-2013	ANITA ROSANTI	Jl. Klayatan II/16 RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7767/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
40	1584/2013	02-10-2013	MULIATI	Jl. Klayatan II/16 RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7768/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
41	1584/2013	02-10-2013	MULIATI	Jl. Klayatan II/16 RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7768/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		
42	1584/2013	02-10-2013	SUPENO	Jl. Klayatan II/16 RT. 10 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7768/2013	Sudah diambil Tgl.25-09-2013		

2	3	4	5	6	7	8	
43	1594/2013	02-10-2013	SAMIAN	Jl. Krayan III/4 RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7770/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
44	1594/2013	02-10-2013	Drs. HADI WARDoyo, M.Pd	Jl. Krayan III/4 RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7771/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
45	1594/2013	02-10-2013	SUWADI	Jl. Krayan I/17 RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7899/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
46	1594/2013	02-10-2013	EKO SUWARDYOYO, AMK.	Jl. Krayan I/42 RT. 08 RW. 04 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8336/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
47	1594/2013	02-10-2013	SUNARI	Jl. Krayan V/B3 RT. 04 RW. 05 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8342/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
48	1594/2013	02-10-2013	ROHMAT	Jl. Krayan V/17 RT. 04 RW. 05 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8344/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
49	1594/2013	02-10-2013	SLAMET KUSTONO	Jl. Krayan IX/21 RT. 06 RW. 05 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8346/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
50	1594/2013	02-10-2013	ACHMAD SYAFUDIN	Jl. Krayan IX/29 RT. 08 RW. 05 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8357/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
51	1594/2013	02-10-2013	SUWARDYO	Dsn. Gajahdowo RT. 04 RW. 05 Kcp. Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8360/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
52	1594/2013	02-10-2013	JOYO WAKIDI	Jl. Krayan IX/41 RT. 07 RW. 05 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8362/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
53	1594/2013	02-10-2013	WAKIDIN	Jl. Krayan IX/41 RT. 07 RW. 05 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8366/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
54	1594/2013	02-10-2013	SRU ENDAH YUNATI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8374/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
55	1594/2013	02-10-2013	MOERDANTO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7906/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
56	1594/2013	02-10-2013	EKO ANP SUSANTO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7907/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
57	1594/2013	02-10-2013	MISTI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7913/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
58	1594/2013	02-10-2013	ISTARI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7916/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
59	1594/2013	02-10-2013	LASIMIN	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7917/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
60	1594/2013	02-10-2013	ASTUTIK RAHAYU MININGSIH	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7919/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
61	1594/2013	02-10-2013	SITI CHUSWATUN CHASANAH	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7920/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
62	1594/2013	02-10-2013	NANIK MARDININGSIH	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7923/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
63	1594/2013	02-10-2013	YENY WILAYA	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7925/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
64	1594/2013	02-10-2013	MAHFIAD	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7927/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
65	1594/2013	02-10-2013	IKKO TOVANO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7933/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
66	1594/2013	02-10-2013	RIANTO & SRI RAHAYU	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7935/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
67	1594/2013	02-10-2013	RUDIK HARIANTO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7937/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
68	1594/2013	02-10-2013	MUDJADI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7940/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
69	1594/2013	02-10-2013	TUMINI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7942/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
70	1594/2013	02-10-2013	SIKAM	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7950/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
71	1594/2013	02-10-2013	IMAN SANTOSO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7953/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
72	1594/2013	02-10-2013	SUPAT AROCHMAN	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7957/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
73	1594/2013	02-10-2013	IKK NOVITASARI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7959/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
74	1594/2013	02-10-2013	BENEDIKTUS DWI ASTONO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7961/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
75	1594/2013	02-10-2013	ISTINIK	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7963/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
76	1594/2013	02-10-2013	ISTEVANUS SUPRIYANTO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7965/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
77	1594/2013	02-10-2013	SIKAM	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7966/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
78	1594/2013	02-10-2013	WAHYU SUMGANTO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7967/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
79	1594/2013	02-10-2013	WAHYU SUMGANTO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7968/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
80	1594/2013	02-10-2013	SUMARLA, Cs	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7969/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
81	1594/2013	02-10-2013	SUPRIAT	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7970/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
82	1594/2013	02-10-2013	SUPRIAT	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7971/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
83	1594/2013	02-10-2013	NOR MOHAMMAD dan WAHYUNI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7972/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
84	1594/2013	02-10-2013	SATUNNY	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7973/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
85	1594/2013	02-10-2013	SONNY	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7974/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
86	1594/2013	02-10-2013	NAWI HADI SUKONO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7975/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
87	1594/2013	02-10-2013	MAIRAM	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7976/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
88	1594/2013	02-10-2013	LUKA SURATI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7977/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
89	1594/2013	02-10-2013	WAKIDI	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7978/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
90	1594/2013	02-10-2013	S. SOETIMAH	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7979/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
91	1594/2013	02-10-2013	SUTRISO	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7980/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
92	1594/2013	02-10-2013	SLAMET RIDWAN	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7981/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
93	1594/2013	02-10-2013	FAUZHAT	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7982/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
94	1594/2013	02-10-2013	SOEKIN	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7983/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
95	1594/2013	02-10-2013	SOEKIN	Jl. Krayan I/51 RT. 03 RW. 08 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	7984/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013

2	3	4	5	6	7	8	9
96	15/09/2013	02-10-2013	ABDUL CHOLIQ SUMANI	Jl. Janti V/56 b RT.04 RW.09 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	79/99/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
97	15/09/2013	02-10-2013	HARONO	Jl. Janti Barat 3/1 258 RT.06 RW.08	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/01/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
98	15/09/2013	02-10-2013	SAMIAITI	Jl. Beringin V/62 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/03/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
99	15/09/2013	02-10-2013	HINDUN AMBARWATI	Jl. Simp. Kepuh 3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/18/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
100	15/09/2013	02-10-2013	BUDI SANTOSO	Jl. Simp. Sukun 83 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/19/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
101	16/01/2013	02-10-2013	SRI DJUNIAI, Cs	Jl. Simp. Kepuh E-17 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/20/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
102	16/02/2013	02-10-2013	SUMWARI	Jl. Simp. Kepuh 6 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/21/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
103	16/03/2013	02-10-2013	RINA ASMAWATI & MOHIB SUHARI	Jl. Simp. Kepuh 5 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/22/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
104	16/04/2013	02-10-2013	AGUSTINUS SUSMAD	Jl. Simp. Kepuh 5 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/24/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
105	16/05/2013	02-10-2013	ASMAN PERMADI	Jl. Keben II Timur 01 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/25/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
106	16/05/2013	02-10-2013	BAMBANG HARIYANTO	Jl. Simp. Kepuh 50 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/26/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
107	16/07/2013	02-10-2013	SULAMI	Jl. Simp. Kepuh 9 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/29/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
108	16/08/2013	02-10-2013	KASIAHI	Jl. Keben II Timur 57 RT.4 RW.10 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/31/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
109	16/09/2013	02-10-2013	DEWI KUMALASARI	Jl. Kol. Sugiono Gg.82 RT.10 RW.1 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/32/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
110	16/10/2013	02-10-2013	YEINI FARISYAH	Jl. Simp. Kepuh 9 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/33/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
111	16/11/2013	02-10-2013	SUNARDI	Jl. Simp. Kepuh 17 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/34/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
112	16/12/2013	02-10-2013	SITI ROCHAMAH	Jl. Krayan I/7 RT.05 RW.12 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/35/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
113	16/13/2013	02-10-2013	LIMPAT	Jl. Simp. Kepuh 10 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/36/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
114	16/14/2013	02-10-2013	TIYAH	Jl. Simp. Kepuh 24 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/37/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
115	16/15/2013	02-10-2013	KRISTINAWATI	Jl. Simp. Kepuh 63 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/38/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
116	16/16/2013	02-10-2013	SUSRYANTO & NURYATIK	Jl. Simp. Kepuh 39 F Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/41/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
117	16/17/2013	02-10-2013	SUPRADI	Jl. Simp. Kepuh 17 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/42/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
118	16/18/2013	02-10-2013	SUPRADIPTI, Cs	Jl. Simp. Kepuh 17 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/44/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
119	16/19/2013	02-10-2013	SUEB	Jl. Simp. Kepuh 36 E Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/46/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
120	16/20/2013	02-10-2013	WYONO & URI KHATUN ZAHROH	Jl. Krayan I/26 RT.15 RW.12 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/49/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
121	16/21/2013	02-10-2013	THERESIA SUPRIANI	Jl. Krayan I/26 RT.15 RW.12 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/51/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
122	16/22/2013	02-10-2013	SURP dan PUDIATI	Jl. Salek I/19 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/52/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
123	16/23/2013	02-10-2013	DIAN ARDIANTO	Jl. Simp. Kepuh 26 RT.09 RW.10 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/53/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
124	16/24/2013	02-10-2013	NGATJAI ANSORI	Jl. Krayan I/25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/54/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
125	16/25/2013	02-10-2013	SIMAH	Jl. Krayan I/25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/55/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
126	16/26/2013	02-10-2013	BAMBANG PRYO SEMBODO	Jl. Krayan I/3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/56/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
127	16/27/2013	02-10-2013	SUDRALAT WIDODO	Jl. Krayan I/3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/57/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
128	16/28/2013	02-10-2013	YUNI SETYOWATI, S.Pd	Jl. Krayan I/3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/58/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
129	16/29/2013	02-10-2013	MOENARRIS	Jl. Krayan I/3-10 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/59/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
130	16/30/2013	02-10-2013	SUKAMTO	Jl. Krayan I/23 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/60/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
131	16/31/2013	02-10-2013	KASYANTO	Jl. Janti Utara VI Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/61/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
132	16/32/2013	02-10-2013	JASYAN	Jl. Krayan I/21 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/62/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
133	16/33/2013	02-10-2013	SOEKARI	Jl. Krayan I/21 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/63/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
134	16/34/2013	02-10-2013	SUHAN	Jl. Krayan I/21 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/64/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
135	16/35/2013	02-10-2013	SUGANTO	Jl. Peabunan I/3 RT.09 RW.12 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/65/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
136	16/36/2013	02-10-2013	BUNARI	Jl. Krayan I/8 A Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/66/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
137	16/37/2013	02-10-2013	IMAHYUDI	Jl. Krayan I/7 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/67/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
138	16/38/2013	02-10-2013	MUSKAYAH	Jl. Krayan I/7 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/68/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
139	16/39/2013	02-10-2013	SUGATI	Jl. Krayan I/8 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/69/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
140	16/40/2013	02-10-2013	SUMIK	Jl. Krayan I/8 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/70/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
141	16/41/2013	02-10-2013	WIMIK YUNIARTI	Jl. Krayan I/6 A Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/71/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
142	16/42/2013	02-10-2013	SULIKAH	Jl. Krayan I/6 C Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/72/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
143	16/43/2013	02-10-2013	JUPRI	Jl. Krayan I/7 A Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/73/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
144	16/44/2013	02-10-2013	SIONO & JUATIRAH	Jl. Krayan I/42 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/74/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
145	16/45/2013	02-10-2013	SULASTRI	Jl. Krayan I/20 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/75/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
146	16/46/2013	02-10-2013	MISTIN	Jl. Krayan I/20 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/76/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
147	16/47/2013	02-10-2013	RIFAI PARTO	Jl. Krayan I/22 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/77/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013
148	16/48/2013	02-10-2013	RAHMI ANDAYANI & MASLIQ	Jl. Krayan I/22 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	80/78/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013

2	3	4	5	6	7		
149	1604/2013	02-10-2013	MOCH. YUSUF	Jl. Krayatan I/21 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8306/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
150	1605/2013	02-10-2013	SUMARJI	Jl. Krayatan II/22 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8308/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
151	1605/2013	02-10-2013	MUHAMMAD AGIB	Jl. Kemanten III Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8312/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
152	1605/2013	02-10-2013	SANUSI	Jl. Krayatan I/9 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8314/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
153	1605/2013	02-10-2013	DULMADJID	Jl. Kemanten I/17 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8320/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
154	1605/2013	02-10-2013	NGASERI	Jl. Kemanten III/3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8323/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
155	1605/2013	02-10-2013	WIMIK WURYANINGSIH	Jl. Kemanten III/3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8325/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
156	1605/2013	02-10-2013	FITRIYAH ARYANTI, S.Sos.	Jl. Kemanten III/3 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8315/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
157	1605/2013	02-10-2013	BAMBANG ARIANTO	Jl. Barito No.3 Bumiurejo Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8313/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
158	1605/2013	02-10-2013	SUNARNO	Jl. Kemanten II/28 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8309/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
159	1605/2013	02-10-2013	SUSMIATI, Cs.	Jl. Kemanten II/18 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8303/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
160	1606/2013	02-10-2013	TINAH	Jl. Kemanten II/29 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8301/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
161	1606/2013	02-10-2013	YANAH	Jl. Kemanten II/17 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8298/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
162	1606/2013	02-10-2013	NGATIMUN	Jl. Krayatan I/25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8271/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
163	1606/2013	02-10-2013	GIYONO	Jl. Kemanten III Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8273/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
164	1606/2013	02-10-2013	HARI AGUS SANTOSO	Jl. Kemanten III Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8274/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
165	1606/2013	02-10-2013	GUSSADI WICKSONO	Jl. Mondoroko I Banjaran, Singasen, Kab. Mig	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8280/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
166	1606/2013	02-10-2013	ISHIKO HERANTO	Perum. Sekel Indah Blok B No.36 Setu, Jatin	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8282/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
167	1606/2013	02-10-2013	NURNINGSIH	Jl. Jawa Gg. Kenanga RT. 01 RW. 04 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8286/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
168	1606/2013	02-10-2013	TUTIK	Jl. Kemanten III Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8289/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
169	1606/2013	02-10-2013	DANI ANDRIANTO dan RONNY SET	Jl. Janti Selatan RT. 04 RW. 06 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8290/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
170	1607/2013	02-10-2013	PURNADJI, S.Kom.	Jl. Kemanten III R.A. Karini 46 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8293/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
171	1607/2013	02-10-2013	DUNAH	Reco RT. 04 RW. 02 Sitirjo Wagir,	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8296/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
172	1607/2013	02-10-2013	SUGENG RIADI	Jl. Kemanten III Akbul Jali 3 A Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8297/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
173	1607/2013	02-10-2013	WAGITO	Jl. Kemanten III Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8298/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
174	1607/2013	02-10-2013	GUNARTO	Jl. Krayatan II/25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
175	1607/2013	02-10-2013	TUBIN	Jl. Krayatan II/25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
176	1607/2013	02-10-2013	SUTRISNO	Jl. Krayatan II/25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
177	1607/2013	02-10-2013	RISTANDI LIMPAT	Jl. Krayatan I/7 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
178	1607/2013	02-10-2013	TUTIK ANI	Jl. Krayatan I/7 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
179	1607/2013	02-10-2013	SATUAH	Jl. Janti Selatan VIII RT. 05 RW. 06 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
180	1607/2013	25-09-2013	SUPADI	Jl. Janti VII RT. 02 RW. 06 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
181	1608/2013	02-10-2013	Drs. LUKITO BIN ABDULAH	Jl. Krayatan II/27 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
182	1608/2013	02-10-2013	SUATI	Jl. Krayatan II/26 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
183	1608/2013	02-10-2013	MIRAYAH	Penerop RT. 04 RW. 04 Tempursel, Kab. Lumajang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
184	1608/2013	02-10-2013	S. LESTARI	Jl. Krayatan II/3 RT. 02 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
185	1608/2013	02-10-2013	SULONO	Jl. Krayatan II/3 RT. 03 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
186	1608/2013	02-10-2013	SHIPAH & VANUAR KUSDIANTOR	Dsn. Wintonagan RT. 11 RW. 02 Kab. Blitar	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
187	1608/2013	02-10-2013	BAMBANG HERMANTO & NYAH W	Jl. Krayatan II/27 A RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
188	1608/2013	02-10-2013	SUTAMI	Jl. Krayatan II/27 A RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
189	1608/2013	02-10-2013	YULI HANDOKO, ST.	Jl. Krayatan II/27 RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
190	1608/2013	02-10-2013	PONIMAN	Jl. Krayatan II/27 RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
191	1609/2013	02-10-2013	SRI SULASTRININGSIH	Jl. Krayatan II/27 RT. 11 RW. 02 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
192	1609/2013	02-10-2013	F.X. SUPHANSONO	Jl. Krayatan II/27 RT. 05 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
193	1609/2013	02-10-2013	NANANG ZUPRIADI, Cs.	Jl. Kemanten I/25 RT. 06 RW. 03 Mlg	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
194	1609/2013	02-10-2013	SIAM WIDODO	Jl. Kemanten I/25 RT. 06 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
195	1609/2013	02-10-2013	RIYA SETA	Dsn. Bumiurejo RT. 01 RW. 12, Kab. Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
196	1609/2013	02-10-2013	SULISTYOWATI	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
197	1609/2013	02-10-2013	SURYA INDAH DEWANTI	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
198	1609/2013	02-10-2013	GUNAWAN	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
199	1609/2013	02-10-2013	YAYUK TRI MULIATI	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
200	1609/2013	02-10-2013	LAMATI	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
201	1610/2013	02-10-2013	AWANG BAYU SUSANTO	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013
202	1610/2013	02-10-2013	AWANG BAYU SUSANTO	Jl. Kemanten I/25 RT. 15 RW. 03 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8299/2013	Sudah diambil Tgl. 02-10-2013

1	2	3	4	5	6	7	8	9
309	16204/2013	02-10-2013	ANWAR WAHYUDI	Perum Villa Asia B 15 No.6 Kab. Bogor	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8350/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
310	16205/2013	02-10-2013	NUH HIDAYATI	II. Bendungan Sigur-gura V-29 A RT.005 RW.007	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8352/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
311	16206/2013	02-10-2013	RACHMA HIDAYATI	II. Bayu Kepuri 13 RT.003 RW. 005 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8353/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
312	16207/2013	02-10-2013	ARIF RACHMAN	II. Sumberaji 1/289 RT.003 RW.001	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8354/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
313	16208/2013	02-10-2013	LUTFA UTAMI	II. S. Supriadi IX No.111 RT.004 RW.004	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8356/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
314	16209/2013	02-10-2013	DIAN HANIDAYANI, SKM, M.Kes.	II. Kepuh IX RT. 009 RW. 005 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8357/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
315	16210/2013	02-10-2013	SUL AMI	II. Simpang VI/23 RT. 001 RW. 010	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8004/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
316	16211/2013	02-10-2013	MARFIATUN, S.Pd.	II. Berangin 5A/23 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8008/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
317	16212/2013	02-10-2013	SUTIKNO	II. Berangin 5A/23 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8010/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
318	16213/2013	02-10-2013	YANTI	II. Janti 6A/22 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8011/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
319	16214/2013	02-10-2013	HENDRA WAHYUDI	II. Janti 6A/22 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8012/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
320	16215/2013	02-10-2013	YANAH	II. Berangin VI/33 A RT. 006 RW. 009 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8013/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
321	16216/2013	02-10-2013	SUGIENO	II. Candl I/4-358 RT. 007 RW. 002 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8048/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
322	16217/2013	02-10-2013	MOERISIN	II. Candl I/4-358 RT. 007 RW. 002 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8054/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
323	16218/2013	02-10-2013	PAIMAH, Cs.	II. S. Supriadi 25 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8054/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
324	16219/2013	02-10-2013	HERY SETYAWAN	II. Keban Blok D No. 12 RT. 002 RW. 011	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8302/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
325	16220/2013	02-10-2013	RENY WIDYASARI	II. Toban Palen D3 No.7 Kota Batam	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8310/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
326	16221/2013	02-10-2013	SUKRI	II. Klayatan I/46 RT. 015 RW. 012 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8317/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
327	16222/2013	02-10-2013	LUANA	II. Klayatan I/20 RT. 009 RW. 001 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8322/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
328	16223/2013	02-10-2013	SAMAWI	II. Klayatan I/20 RT. 009 RW. 001 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8322/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
329	16224/2013	02-10-2013	SUPARNI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
330	16225/2013	02-10-2013	SUPRIYAMBODO	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
331	16226/2013	02-10-2013	SUDIRMANAWAN	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
332	16227/2013	02-10-2013	ARIS SUSIOWATI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
333	16228/2013	02-10-2013	SUWADI, S.Pd.	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
334	16229/2013	02-10-2013	KASTIN	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
335	16230/2013	02-10-2013	RIAMAH	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
336	16231/2013	02-10-2013	RIAMAH	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
337	16232/2013	02-10-2013	CONDRO BHIROWO	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
338	16233/2013	02-10-2013	REBO ALI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
339	16234/2013	02-10-2013	ERNIYATI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
340	16235/2013	02-10-2013	SULASTRI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
341	16236/2013	02-10-2013	SABARI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
342	16237/2013	02-10-2013	SARATIN	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
343	16238/2013	02-10-2013	KATUNDAH	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
344	16239/2013	02-10-2013	JUNANI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
345	16240/2013	02-10-2013	WARADI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
346	16241/2013	02-10-2013	YANES SUNARDI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
347	16242/2013	02-10-2013	SUKARJI & MAYA DAMAYANTI	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
348	16243/2013	02-10-2013	NUR KHASAN	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
349	16244/2013	02-10-2013	FERI KARDIANSYAH	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	
350	16245/2013	02-10-2013	PERUM VILLA ASIA B 15 No.6 Kab. Bogor	II. Kemanten I/456 RT. 002 RW. 013 Malang	Pendaftaran Tanah Pertama Kali-Pengakuan Hak	8318/2013	Sudah diambil Tgl.02-10-2013	

KATIE HERMAN SUSANTO, SH
NIP. 19591205 198703 1 002

KEPALA KANTOR PERTANAHAN
KOTA MALANG

FOTO KEGIATAN PENELITIAN

Gambar Peneliti bersama Aparatur BPN Kantor Kota Malang







Gambar peneliti dengan aparatur Pemerintah Kelurahan Bandungrejosari



Gambar Rumah Ibu Sulami



Gambar Rumah Bapak Rohmat



Gambar peneliti bersama Bapak Kusnanto selaku ketua RW 05 dan Bapak Rohmat dirumah Bapak Rohmat



Gambar Rumah Bapak Heru Budiono



Gambar Peneliti Bersama Bapak Heru Budiono beserta Istri



Gambar Lahan Parkir BPN Kantor Kota Malang



Gambar Ruang Kerja Kasubag Tata Usaha



Gambar Alat Ukur Teodolit



Gambar Ruangan Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan



